

Oordeel

Verzoeker

Mevrouw L.H. te Nieuwleusen.

Datum verzoekschrift

Het verzoek tot onderzoek is op 24 januari 2012 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

Het verzoek betreft de Commissie van advies voor de bezwaarschriften van de gemeente Twenterand, verder te noemen Commissie bezwaarschriften.

Aard van de klacht

Verzoeker klaagt over de behandeling van haar bezwaarschrift. Zo geeft verzoeker ondermeer aan dat de termijnen niet in acht zijn genomen, haar verzoek om een alternatieve locatie voor de hoorzitting zonder motivering is afgewezen, het verslag van de hoorzitting niet volledig is en ze ondanks haar verzoek niet de stukken heeft ontvangen die haar gemachtigde heeft gekregen. Verzoeker voelt zich onbehoorlijk en denigrerend behandeld.

Procedure

Op 24 januari 2012 dient verzoeker een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. Bij nadere e-mail van 24 januari 2012 en 31 januari 2012 stuurt verzoeker nog een aanvulling op de klacht.

De Overijsselse Ombudsman laat bij e-mail van 24 januari 2012 weten dat de klacht is ontvangen en dat deze ter beoordeling van de ontvankelijkheid is voorgelegd aan de Ombudscommissie. Bij brief van 14 februari 2012 laat de Ombudscommissie aan verzoeker en aan de gemeente weten dat de klacht ontvankelijk is en in behandeling zal worden genomen. Op 22 februari 2012 laat de Ombudscommissie weten dat er een hoorzitting zal worden gepland. Op 19 maart 2012 is een hoorzitting gehouden. Bij deze hoorzitting waren aanwezig: Verzoeker, haar echtgenoot en haar moeder. Van de kant van de gemeente was mevrouw B. aanwezig (secretaris Commissie bezwaarschriften) en van de Commissie bezwaarschriften de heer E. (voorzitter). Van de zijde van de Ombudsman waren aanwezig, de heer A. Lunenburg en mevrouw P. Weggemans.

Ontvankelijkheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de Commissie bezwaarschriften en de

Commissie bezwaarschriften heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

Vereisten van behoorlijkheid

Het onderzoek betreft de normen (vereisten van behoorlijkheid):

- Goede motivering;
- Voortvarendheid;
- De-escalatie;
- Klachtafhandeling.

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. Op 10 september 2011 is bij de gemeente een bezwaarschrift van verzoeker ontvangen wat in handen is gesteld van de Commissie bezwaarschriften. Bij brief van 30 november 2011 bevestigt de secretaris van de commissie de ontvangst van het bezwaarschrift en laat ze weten dat op donderdag 15 december 2011 een hoorzitting zal worden gehouden. Verzoeker kan tot 10 dagen voor de zitting nadere stukken inleveren.
2. Bij brief van 01 december 2011 laat de secretaris van de commissie vervolgens weten dat de hoorzitting in het gemeentehuis van Vriezenveen zal plaats vinden.
3. Verzoeker reageert op deze brief bij brief van 3 december 2011. Hierin geeft ze ondermeer aan dat de uitnodiging voor de hoorzitting van 30 november 2011 is terwijl er volgens de van toepassing zijnde verordening minimaal drie weken tussen de uitnodiging en de hoorzitting moeten zitten. De voorzitter van de commissie heeft niet gemotiveerd waarom hij van deze termijn is afgeweken. Onder protest gaat verzoeker akkoord met de datum voor de hoorzitting. Wel doet ze een uitdrukkelijk verzoek om de hoorzitting te houden op een neutrale plaats. Verzoeker doet een voorstel voor een alternatieve, neutrale locatie.
4. De secretaris van de commissie reageert hierop bij brief van 6 december 2011. Hierin geeft ze ondermeer aan dat ze met verbazing kennis heeft genomen van de brief. Ze geeft aan dat verzoeker eerst haar beklag deed over het niet tijdig afdoen van het bezwaar en vervolgens klaagt over de voortvarendheid waarmee de hoorzitting is gepland. De secretaris geeft aan dat verzoeker, indien ze van mening is dat ze meer tijd nodig heeft om de gronden aan te vullen, een verzoek om uitstel had kunnen doen. Als afsluiting van de brief schrijft de secretaris: "Om kort te gaan, de hoorzitting staat gepland op 15 december 2011 om 16.00 uur in het gemeentehuis te Vriezenveen. Hiervoor bent u uitgenodigd."
5. Bij brief van 9 december 2011 ontvangt de secretaris van de commissie een brief waarin de heer A. van de FNV zich presenteert als gemachtigde. Hij verzoekt om uitstel van de hoorzitting. In een e-mail van 14 december 2011 vult de heer A. dit verzoek nog aan met de vraag of de hoorzitting op een neutrale plaats kan worden gehouden.
6. In een nadere e-mail van 14 december 2011 geeft de heer A. aan dat het nieuwe tijdstip van 16 januari 2012 voor de hoorzitting akkoord is. Daarnaast verzoekt de gemachtigde nogmaals of het mogelijk is de hoorzitting op een neutrale plaats te houden.
7. De secretaris reageert hierop bij brief van 19 december 2011, waarin ze kort samengevat aangeeft dat de voorzitter ten aanzien van de inhoudelijkheid van het bezwaar geen aanleiding

ziet om de zitting op een neutraal terrein te houden. Verzoeker en gemachtigde zullen worden gehoord tijdens een besloten zitting door een onafhankelijke commissie, in een openbaar toegankelijk gebouw.

8. Verzoeker reageert hierop bij brief van 10 januari 2012, waarin ze ondermeer aangeeft dat uit artikel 10 van de Verordening blijkt dat de voorzitter kan bepalen dat de hoorzitting op een andere locatie plaatsvindt. De houding van de voorzitter van de commissie maakt dat verzoeker nu een klacht moet indienen, zo geeft ze aan. Verzoeker verwijt de voorzitter dat hij onvoldoende rekenschap met de situatie houdt. De locatie brengt bij verzoeker nare herinneringen naar boven en daardoor heeft verzoeker niet de gelegenheid om maximaal haar bezwaren toe te lichten. Verzoeker doet nog een keer het verzoek om de hoorzitting te houden op een andere locatie.
9. Op 11 januari 2012 geeft de secretaris ondermeer aan, tegenover de gemachtigde, dat het klachtenrecht van de gemeente niet van toepassing is op de voorzitter en de leden van de Commissie bezwaarschriften. Het is een onafhankelijke commissie waarvan de leden niet in dienst zijn van de gemeente. Met betrekking tot de plaats van de hoorzitting geeft ze aan dat hierover haar inziens voldoende is gecommuniceerd, er is een spreekkamer voor verzoeker gereserveerd. Tot slot schrijft de secretaris: "Aannemende dat mevrouw H. de brief vanuit emoties heeft geschreven en dat u als haar gemachtigde hiervan niet op de hoogte bent gesteld neem ik de brief voor kennisgeving aan. Ik neem aan dat u als haar gemachtigde haar hiervan in kennis stelt".
10. Bij e-mail van 13 januari 2012 vraagt verzoeker de secretaris en de voorzitter om schriftelijk en inhoudelijk te motiveren waarom de hoorzitting niet op een andere locatie kan plaatsvinden en waarom ze geen klacht zou kunnen indienen. Ze geeft in deze e-mail ook aan dat ze graag steeds alle correspondentie ontvangt die ook naar de gemachtigde wordt gestuurd.
11. Op 16 januari 2012 wordt de hoorzitting gehouden. Tijdens deze hoorzitting overlegt verzoeker een uitgebreide pleitnota. Ook verweerder overlegt een pleitnota. Van de hoorzitting wordt een verslag opgesteld.
12. Bij e-mail van 20 januari 2012 laat verzoeker weten dat ze nog geen reactie heeft ontvangen op haar vraag te motiveren waarom haar verzoek om een alternatieve locatie niet is ingewilligd. Ook geeft verzoeker aan dat ze nog geen antwoord heeft gehad op haar vraag waar ze terecht kan met haar klacht. Ze geeft aan uiterlijk 23 januari 2012 een reactie te willen hebben.
13. Bij brief van 24 januari 2012, verzonden 30 januari 2012, stuurt de voorzitter van de Commissie bezwaarschriften een klachtafhandelingsbrief. In deze brief wordt ondermeer het volgende gesteld:

"Plaats hoorzitting

De gemeente (...) heeft een commissie (...). Deze onafhankelijke commissie wordt door het gemeentebestuur gefaciliteerd door het beschikbaar stellen van vergaderruimte in het gemeentehuis. De vergaderruimte is dusdanig gesitueerd in de centrale hal van het gebouw dat de privacy van belanghebbende is gewaarborgd. Bij gebruikmaking van een andere locatie kan de veiligheid en de privacy van belanghebbende en commissieleden niet worden gegarandeerd. Bovendien dient de commissie indien nodig te beschikken over faciliteiten zoals een kopieerapparaat. Daarnaast spelen budgettaire overwegingen, zoals reiskosten commissieleden, vertegenwoordigers gemeentebestuur, huur vergaderruimte op een andere locatie mede een overwegende rol. In het telefoongesprek met uw gemachtigde is e.e.a. besproken en is voor u beiden vanaf (...) een spreekkamer gereserveerd alwaar u bent opgehaald door de secretaris van de commissie voor de hoorzitting om (...). Hiervoor is gekozen om te voorkomen dat u eventueel oud-collega's zou tegen komen en u optimaal de

gelegenheid te geven e.e.a. voor te bespreken met uw gemachtigde. De door u aangedragen alternatieven, in uw brieven van (...) om de hoorzitting op neutraal terrein te houden vormden voor mij als onafhankelijk voorzitter geen zwaarwichtige reden om indien die mogelijkheid al voor handen zou zijn geweest, van de gebruikelijke gang van zaken af te wijken. U hoeft immers niet te verschijnen op de hoorzitting maar had er ook voor kunnen kiezen om uw zaak door uw gemachtigde te laten toelichten. Op grond van het vorenstaande acht ik uw klacht ongegrond. Indien u het niet eens met de afhandeling van de klacht kunt u deze voorleggen aan de Nationale Ombudsman (...).

Toezending stukken aan gemachtigde

U geeft aan in uw e-mail (...) dat de heer A. door u is ingeschakeld als uw belangenbehartiger. Tevens geeft u aan dat u niet begrijpt waarom er een brief is gestuurd naar hem. De heer A. heeft op 14 december 2011 per e-mail namens u nogmaals verzocht om de hoorzitting op neutraal terrein te doen houden. Bij brief van 19 december 2011 is hem medegedeeld dat ten aanzien van de inhoudelijkheid van het bezwaar er geen aanleiding is om de zitting op een neutraal terrein te doen houden. De reden voor het zenden van de brief van 19 december 2011 aan de heer A. is gebaseerd op artikel 6:17 Awb. Op grond van artikel 6:17 Awb wordt verdere correspondentie inzake het bezwaar verzonden naar de heer A. In de toelichting op dit artikel kunt u lezen dat een goede procesorde vereist dat stukken primair aan de gemachtigde worden toegezonden."

14. Bij e-mail van 24 januari 2012 dient verzoeker een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman waarin ze ondermeer stelt dat ze van mening is dat ze onbehoorlijk en denigrerend is behandeld. Verzoeker verwijst voor de motivering naar de pleitnota die ze tijdens de hoorzitting van de Commissie bezwaarschriften heeft voorgedragen. Tot slot geeft ze in de klacht aan dat het oordeel van de Ombudsman haar niet meer kan helpen omdat de hoorzitting al heeft plaatsgevonden. Wel zou het haar kunnen helpen bij de verdere afhandeling van de zaak en verzoeker hoopt dat verbetervoorstellen er toe zullen leiden dat anderen in de toekomst anders worden behandeld.
15. Op 31 januari 2012 vult verzoeker de klacht aan de Overijsselse Ombudsman aan per e-mail. Ze geeft aan dat de gemeente ten onrechte heeft verwezen naar de Nationale Ombudsman. Verzoeker concludeert in de mail dat de Commissie bezwaarschriften niet op de hoogte is van het bestaan van de Overijsselse Ombudsman, of wel op de hoogte is, maar niet vertrouwt op een juist oordeel, of het niet graag voorgelegd ziet aan de Overijsselse Ombudsman. Verzoeker geeft aan zich van het kastje naar de muur gestuurd te voelen.
16. Verzoeker reageert bij e-mail van 31 januari 2012 op de klachtafhandelingsbrief. Ze geeft ondermeer aan ze duidelijk kenbaar heeft gemaakt als belanghebbende alle correspondentie te willen ontvangen. Ze verzoekt nogmaals om voortaan alle correspondentie ook aan haar te zenden. Voor de goede orde deelt ze mee dat de heer A. niet meer als haar belangenbehartiger optreedt.

Standpunten van partijen

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 19 maart 2012 nog de volgende toelichting gegeven.

Verzoeker

Verzoeker licht haar klacht toe aan de hand van een pleitnota. Deze is als bijlage bij dit rapport gevoegd. In aanvulling hierop geeft verzoeker aan dat het verslag van de hoorzitting van de Commissie bezwaarschriften te beknopt is. Verzoeker geeft aan dat het de bedoeling zou moeten zijn dat ze zich herkent in het verslag en dat beide kanten naar voren komen. Dat is niet het geval. Er

komen vooral punten naar voren die in het voordeel van het college zijn. Het college wordt vals geïnformeerd door de commissie. De heer A. is heel lang ziek geweest en daardoor zou de ontvangstbevestiging en de uitnodiging lang op zich hebben laten wachten. Het is dan echter vreemd dat alle voorbereiding al klaar was en dat mevrouw B. zo de zitting kon plannen. Verzoeker geeft aan iedere keer te laat bericht te ontvangen. Tijdens de hoorzitting is aan de heer A. ook een stuk gevraagd, waarschijnlijk over het laatste gesprek tussen verzoeker en de afdeling Personeelszaken. Van dit stuk heeft verzoeker echter geen kopie gekregen, ondanks herhaald verzoek. Dit geldt ook voor andere stukken, deze werden alleen naar de gemachtigde gestuurd, ondanks dat verzoeker aangaf ze zelf ook te willen ontvangen. Met betrekking tot de locatie van de hoorzitting merkt verzoeker nog op dat de commissie heeft aangegeven dat de veiligheid en de privacy op een andere locatie niet kunnen worden gegarandeerd. Ook de gemachtigde heeft gevraagd om een andere locatie. Het ging niet zozeer om het niet in acht nemen van de termijnen, maar om het locatieverzoek. Verzoeker geeft tot slot aan dat er naar haar mening een verschil bestaat tussen ter beschikking stellen en ter inzage leggen.

Gemeente, mevrouw B. (secretaris Commissie bezwaarschriften)

Mevrouw B. verklaart dat de heer A. die het bezwaarschrift van verzoeker in eerste instantie in behandeling had langere tijd uit de roulatie was wegens ziekte. Toen hij terugkwam heeft hij gevraagd of mevrouw B. de hoorzitting wilde plannen. Er heeft al eerder correspondentie plaatsgevonden tussen verzoeker en de heer A. Dit ging onder andere over een ingebrekestelling. Op de vraag van de heer Lunenburg waarom mevrouw B. niet even heeft overlegd met verzoeker over de datum van de hoorzitting, nu de termijnen werden overschreden, geeft mevrouw B. aan dat ze dat niet heeft gedaan, omdat ze voortvarend met de zaak aan de slag wilde. Ze heeft daarom zo spoedig mogelijk de hoorzitting gepland. Op de vraag wat er gebeurd is na de indiening van het bezwaarschrift op 10 september 2011 geeft mevrouw B. aan dat op 03 november 2011 aan verzoeker een herzieningsbesluit is gestuurd door het college. Het gaat hierbij om een deels gewijzigd primair besluit. Daarvoor is er op 28 september een brief gestuurd dat het langer gaat duren. Op dezelfde datum is van verzoeker een brief ontvangen waarin ze rechtstreeks beroep aantekent en aangeeft dat ze geen ontvangstbevestiging heeft ontvangen.

Mevrouw B. verklaart dat verzoeker contact had kunnen opnemen om een andere datum te plannen voor de hoorzitting als dit haar niet zou uitkomen. Naar gemachtigde heeft mevrouw B. aangegeven dat het goed zou zijn als verzoeker de zaak iets zakelijker zou bekijken. Voor de commissie is het een juridisch conflict wat voorligt, hoe begrijpelijk het ook is dat verzoeker haar emoties heeft bij de zaak. Desgevraagd geeft mevrouw B. aan dat ze het verzoek om een andere locatie niet anders kon bekijken. Als je naar de emoties zou gaan kijken dan zou je helemaal in de belevingswereld van de bezwaarde duiken en dat is toch ook niet de bedoeling, het is en blijft een zakelijk contact. Op de vraag hoe het dan zit met de opmerking dat verzoeker het gemeentehuis niet zou mogen betreden geeft mevrouw B. aan dat verzoeker onder begeleiding naar binnen is gebracht. Desgevraagd geeft mevrouw B. ook aan dat de klacht is afgehandeld en dat inderdaad verwezen is naar de Nationale Ombudsman. Dit is abusievelijk gebeurd, hier zat geen opzet achter. Voor wat betreft het versturen van de correspondentie alleen naar gemachtigde geeft mevrouw B. aan dat het gebruikelijk is dat de brieven naar de gemachtigde gaan. Ook geeft ze aan dat de stukken ook naar verzoeker waren gegaan als ze hierom had verzocht. Dat het dossier al klaar zou hebben gelegen toen zij het overnam van de heer A. komt mede omdat de zaak al onder de rechter was geweest zo geeft mevrouw B. aan. De hoofdmoot van het dossier is dan al klaar.

Commissie bezwaarschriften, de heer E. (voorzitter)

De heer E. verklaart dat er eerst een procedure bij de rechtbank heeft plaatsgevonden. De rechtbank

heeft op 27 april uitspraak gedaan. Het locatieverzoek heeft de heer E. bekeken, op basis van de aanwezige stukken en hij heeft daar geen reden in gevonden om op een andere locatie te gaan horen. Het gaat om een geschil. Er is ondermeer een spreekkamer gereserveerd zodat verzoeker en gemachtigde rustig konden voorbespreken. Tijdens de hoorzitting is de klacht over de locatie opnieuw aan de orde gekomen, maar op dat moment is er niets mee gedaan. Desgevraagd geeft de heer E. aan dat verzoeker tijdens de hoorzitting de volle gelegenheid heeft gehad om haar bezwaarschrift toe te lichten. Ze heeft dit gedaan aan de hand van een uitgebreide pleitnota. De hoorzitting heeft in totaal 1,5 uur geduurd, veel langer dan anders. Desgevraagd geeft de heer E. aan dat er geen mogelijkheid is voor een bezwaarde om te reageren op het verslag van de hoorzitting. De pleitnota van verzoeker is toegevoegd aan het verslag. De heer E. weet niet over wat voor stuk verzoeker het heeft, als ze het heeft over een stuk dat tijdens de hoorzitting is overgelegd. De heer R., lid van de commissie heeft een stuk ingezien tijdens de hoorzitting, maar de heer E. heeft dit niet in zijn bezit en heeft het ook niet gezien.

Tot zover de bevindingen.

Reactie op de bevindingen

Verzoeker, de secretaris en de voorzitter van de Commissie bezwaarschriften zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen.

Verzoeker reageert bij brief van 21 april 2012, ingekomen 24 april 2012, waarin ze, samengevat, het volgende aangeeft.

- Verzoeker geeft aan dat ze niet zo voortvarend met de zaak aan de slag zijn gegaan. Op 16 juni 2011 heeft verzoeker bij het college een verzoek neergelegd nadat het besluit van het UWV formele rechtskracht had gekregen. Op 12 augustus 2011 heeft verzoeker omdat ze geen reactie kreeg de burgemeester een brief geschreven. Op 23 augustus 2011 heeft ze het eerste bericht ontvangen van het college (het bestrede besluit). Op 10 september 2011 heeft ze wederom naar de burgemeester geschreven en op 28 september 2011 het college (ook met het verzoek tot rechtstreeks beroep). Op 28 september 2011 verstuurt de burgemeester een antwoord, waarin hij aankondigt dat hetgeen verzoeker stelt moet worden uitgezocht en dat ze binnen vier weken antwoord zal ontvangen. Omdat ze vervolgens op 26 oktober 2011 nog geen inhoudelijke reactie had ontvangen heeft ze de gemeente Twenterand in gebreke gesteld. In de brief van 26 oktober 2011 stelt verzoeker vervolgens de vraag wat het onderzoek inhoudt en wat de huidige status hiervan is. Tot op heden is verzoeker niet geïnformeerd over het onderzoek, wat het ingehouden heeft en wat er uitgekomen is. De Ombudscommissie merkt hierbij op dat de klacht die nu behandeld wordt, de klacht is die zich richt tegen de commissie bezwaarschriften en niet tegen de gemeente. Het bovenstaande zal dan ook niet meegenomen worden in het oordeel.
- Verzoeker verklaart dat mevrouw B. stelt dat ze onder begeleiding naar binnen is gebracht. Ze is echter alleen de weg geweest. Dit doet er niet aan af dat verzoeker eerst de toegang is geweigerd en jaren later moet ze dan het gebouw betreden. De Ombudscommissie neemt dit voor kennisgeving aan.
- Verzoeker vindt het nog steeds vreemd dat ze doorverwezen is naar de Nationale Ombudsman. Ze stelt dat zij het zelf ook heeft uitgezocht, wat niet zoveel werk was en dat van juristen, die bij ook secretaris zijn van de bezwarencommissie verwacht mag worden dat zij op de hoogte

zijn. Verzoeker heeft de gehele procedure zo ongeveer in haar eentje gedaan terwijl de gemeente met 10 personen op de zaak zit.

De Ombudscommissie neemt dit voor kennisgeving aan.

- Met betrekking tot het sturen naar de gemachtigde, geeft verzoeker aan dat de stukken op 07 februari 2012 nog naar de gemachtigde gingen terwijl ze ruim daarvoor heeft laten weten aan mevrouw B. dat de heer A. haar gemachtigde niet meer was. Ze heeft bij herhaling verzocht om de stukken (ook) naar haar te sturen.

De Ombudscommissie neemt dit mee in het oordeel.

- Het document waar tijdens de hoorzitting om is gevraagd door de commissie aan de heer A. heeft de voorzitter tijdens de hoorzitting voorgelezen. Hij moet het dus hebben gezien ondanks zijn verklaring dat hij het niet zou hebben gezien. Verzoeker wijst op artikel 15, lid 4 van de verordening waarin staat dat het verslag verwijst naar de op de zitting overgelegde bescheiden die aan het verslag worden gehecht. Verzoeker vraagt zich af waarom dit niet is gebeurd en waarom de Commissie bezwaarschriften haar eigen verordening niet toepast. Wat voor waarde heeft de verordening dan nog?

De Ombudscommissie neemt dit voor kennisgeving aan.

- Met betrekking tot het verslag van de hoorzitting uit dit rapport van bevindingen merkt verzoeker op dat tijdens de hoorzitting aan de heer A. ook een document is gevraagd, wat opgesteld is naar aanleiding van het laatste gesprek dat plaatsvond op 25 mei 2009 tussen verzoeker, afdeling Personeelszaken, afdelingshoofd en senior beleidsmedewerker. Ook geeft ze aan dat op een vraag van de Ombudscommissie over een document van de hand van de gemeente door de voorzitter van de Commissie bezwaarschriften voorgelezen is uit een brief die verzoeker heeft verstuurd.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de weergave van de hoorzitting met het bovenstaande dient te worden aangepast.

- Verzoeker wil ook graag in het rapport terugzien dat mevrouw B. tijdens de hoorzitting opmerkingen maakte over wat er tijdens de hoorzitting van de Commissie bezwaarschriften heeft plaatsgevonden, terwijl zij hierbij niet aanwezig was en dat niet uit eigen ervaring kon weten. De heer E. corrigeerde mevrouw B. op dit punt en bracht haar in herinnering dat zij niet bij de hoorzitting van 16 januari 2012 aanwezig was en dus niet kon weten hoe het was verlopen. De loyaliteit van mevrouw B. gaat in de ogen van verzoeker te ver en er is geen sprake meer van een onafhankelijke houding. Tot slot ziet verzoeker graag dat ook getoetst wordt aan de behoorlijkheidsnormen "onafhankelijkheid" en/of "onpartijdigheid".

De Ombudscommissie neemt dit voor kennisgeving aan.

Bij brief van 25 april 2012 reageren de voorzitter van de Commissie bezwaarschriften en de secretaris op het rapport van bevindingen. Samengevat wordt het volgende aangegeven.

- De heer E. geeft aan dat de klacht zoals deze indertijd bij hem was ingediend zich beperkte tot de plaats van de hoorzitting en niet ging over de wijze van communiceren en het onbehoorlijk en denigrerend behandeld zijn.

De aspecten waar de Ombudscommissie uiteindelijk haar oordeel over geeft, zijn ook bij de klachtafhandeling van 24 januari 2012 betrokken. De klachtafhandeling is een nieuw onderdeel, waarin de wijze waarop de klacht is afgehandeld wordt beoordeeld.

- Gewezen wordt op het "Protocol werkzaamheden Overijsselse Ombudsman" van 23 februari 2009 waarin aangegeven wordt dat:

1.1. De Ombudscommissie wordt ingedeeld in kamers. Een kamer bestaat uit een voorzitter en twee leden.

1.2. De voorzitter van de kamer wijst voor de behandeling van een verzoekschrift één van de leden aan als onderzoeker-rapporteur.

1.10 Het oordeel wordt ondertekend door de voorzitter van de kamer en twee leden.

Voorts geeft onderdeel 4 bepalingen inzake de bevoegdheid en de ontvankelijkheid.

Gelet op dit protocol is het de heer E. opgevallen dat de hoorzitting heeft plaatsgevonden met de voorzitter en de onderzoeker-rapporteur terwijl in het protocol is bepaald dat de kamer bestaat uit een voorzitter en twee leden. De vraag is wat de reden is geweest dat dit bepaalde in het protocol is afgeweken en waarom dit niet is gemeld. De heer E. vraagt zich af of dit nog consequenties heeft voor de verdere uitkomst.

De Ombudscommissie merkt hierbij het volgende op. In het protocol wordt inderdaad in 1.1. aangegeven dat een kamer bestaat uit een voorzitter en twee leden. Vervolgens wordt in 1.3 aangegeven dat voor de behandeling één van de leden als onderzoeker-rapporteur wordt aangewezen. Deze voorzitter van de kamer en de aangewezen onderzoeker-rapporteur houden dan samen de hoorzitting. Echter met het uiteindelijke oordeel wordt door de gehele commissie ingestemd en het wordt ondertekend door de voorzitter en twee leden van die kamer. De Ombudscommissie concludeert dan ook dat niet van de vaste werkwijze zoals beschreven in het Protocol is afgeweken.

- Met betrekking tot de weergave van het verslag wordt het volgende opgemerkt. Op de vraag waarom door mevrouw B. niet is overlegd over de datum van de hoorzitting, nu de termijnen werden overschreden geeft mevrouw B volgens het verslag aan dat ze dat niet heeft gedaan om ze voortvarend met de zaak aan de slag wilde. Gezegd is echter; dat mevrouw B aangeeft dat verzoeker de gemeente in gebreke heeft gesteld wegens overschrijding van de termijnen, en dat mevrouw B. als plaatsvervangend secretaris is gevraagd op korte termijn een hoorzitting te beleggen. Zij heeft vervolgens de zaak voortvarend opgepakt en over de datum geen overleg gepleegd met verzoeker.
- In het verslag staat dat mevrouw B. op de vraag wat er is gebeurd na indiening van het bezwaarschrift op 10 september 2011 aangeeft dat er op 3 november 2011 aan verzoeker een herzieningsbesluit is gestuurd door het college. Het gaat hierbij om een deels gewijzigd primair besluit. Daarvoor is er op 28 september een brief gestuurd dat het langer gaat duren. Op dezelfde dag is van verzoeker een brief ontvangen waarin ze rechtstreeks beroep aantekent en aangeeft dat ze geen ontvangstbevestiging heeft ontvangen zo staat in het verslag. Gezegd is echter; De heer E. welke de map met stukken inzake het bezwaarschrift bij zich had tijdens de hoorzitting, heeft hieruit geciteerd. Het primaire besluit d.d. 23 augustus 2011 is gewijzigd bij besluit van 3 november 2011.
- In het verslag wordt gesteld dat mevrouw B. naar de gemachtigde heeft aangegeven dat het goed zou zijn als verzoeker de zaak iets zakelijker zou bekijken. Voor de commissie is het een juridisch conflict wat voorligt, hoe begrijpelijk het ook is dat verzoeker haar emoties heeft bij de zaak. Desgevraagd geeft mevrouw B. aan dat ze het verzoek om een andere locatie niet anders kon bekijken. Als je naar de emoties zou gaan kijken dan zou je helemaal in de belevingswereld van de bezwaarde duiken en dat is toch ook niet de bedoeling, het is en blijft een zakelijk contact. Op de vraag hoe het dan zit met de opmerking dat verzoeker het gemeentehuis niet zou mogen betreden geeft mevrouw B. aan dat verzoeker onder begeleiding naar binnen is gebracht. Gezegd is echter; Mevrouw B. heeft aangegeven dat zij blij was dat verzoeker een gemachtigde heeft ingeschakeld. Zij heeft met hem gesproken over het feit dat de commissie niets kan met de emoties van verzoeker in het jaar dat zij bij de gemeente heeft gewerkt. Verzoeker zou er voor haar zaak goed aan doen haar bezwaar zakelijk te benaderen. Er ligt een besluit voor dat ziet op een ontslagvergoeding, schadevergoeding en de invulling van een

re-integratietraject. Voor elke bezwaarde geldt dat zij e.e.a. in de alledaagse werkelijkheid anders beleven dan in de juridische werkelijkheid. De wijze van beleving vormt echter geen grondslag voor een juridisch oordeel ten aanzien van een bezwaarschrift. Opgemerkt wordt dat er nog een voorbeeld is gegeven van een bezwaarschrift algemene bijstandswet vanuit de kamer Samenlevingszaken, waarbij het gaat om de verhouding client-consulent.

- Tot slot wordt aangegeven dat de vraag over het betreden van het gemeentehuis niet is gesteld. Er is geen enkel schrijven bekend dat verzoeker de toegang tot het gemeentehuis zou zijn ontzegd. Voorgesteld wordt deze tekst als volgt aan te passen: Er is door mevrouw B. verteld dat in overleg met de gemachtigde van verzoeker een spreekkamer is gereserveerd, ruim voor aanvang van de hoorzitting en dat verzoeker en gemachtigde na melding bij de receptie naar deze spreekkamer worden begeleid al waar zij door de secretaris van de commissie zijn opgehaald voor behandeling van het bezwaarschrift. De Ombudscommissie neemt alles wat hierboven gesteld is met betrekking tot de weergave van de hoorzitting voor kennisgeving aan. Het verslag is een globale weergave van hetgeen is gezegd. De onderzoeker-rapporteur herkent niet de letterlijke teksten zoals hierboven weergegeven over wat gezegd zou zijn.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Kern van de klacht

Verzoeker klaagt over de Commissie bezwaarschriften. Zo geeft verzoeker aan dat niet (direct) gemotiveerd is gereageerd op haar verzoek om een andere locatie voor de hoorzitting, de termijnen niet in acht zijn genomen en ze ondanks haar verzoek de stukken niet heeft ontvangen die naar haar gemachtigde werden gestuurd.

Goede motivering

Dit houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk uitlegt aan de burger. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Verzoeker heeft verzocht of de hoorzitting gehouden kan worden op een locatie buiten het stadhuis van de gemeente Twenterand.

Ingevolge artikel 10, lid 1 van de Verordening behandeling bezwaarschriften, bepaalt de voorzitter plaats en tijdstip van de zitting waarin de belanghebbenden en het verwerend orgaan in de gelegenheid worden gesteld zich door de commissie te doen horen.

De Ombudscommissie maakt uit de bepaling in de verordening op dat de voorzitter van de commissie bezwaarschriften een discretionaire bevoegdheid heeft in het bepalen van ondermeer de locatie. De voorzitter dient zijn besluit wel te motiveren. Gelet op deze discretionaire bevoegdheid, komt de Ombudscommissie slechts een marginale toetsing van het besluit toe.

Verzoeker heeft meerdere keren verzocht om een andere locatie (o.a. 3 december 2011 en 14 december 2011). Aan verzoeker wordt bericht dat de hoorzitting door zal gaan op de eerder gekozen locatie, het gemeentehuis van gemeente Twenterand, maar wordt niet gemotiveerd waarom er niet gekozen wordt voor een alternatieve locatie. Pas als verzoeker een klacht indient, op 10 januari 2012

wordt door de voorzitter van de commissie bezwaarschriften op 24 januari 2012 schriftelijk gemotiveerd waarom niet ingestemd wordt met een andere locatie voor het houden van de hoorzitting. In de motivering geeft de voorzitter ondermeer aan dat er een aparte spreekkamer voor verzoeker is gereserveerd zodat ze daar vooraf met haar gemachtigde kan overleggen. De voorzitter zet in de klachtafhandelingsbrief de belangen van verzoeker tegenover de belangen van de commissie en de gemeente. Hij voert hierbij onder andere de beschikbare faciliteiten en budgettaire overwegingen aan. Hij concludeert dat hij geen zwaarwichtige redenen ziet om af te wijken van de gebruikelijke locatie. Gelet op de discretionaire bevoegdheid van de voorzitter van de commissie bezwaarschriften op dit punt is de Ombudscommissie van oordeel dat de voorzitter met diens motivering van de afwijzing van het locatieverzoek in redelijkheid tot deze beslissing heeft kunnen komen. Van een motiveringsgebrek is dan ook geen sprake.

Wel is de Ombudscommissie van oordeel dat in de eerdere reacties, te weten de brief van 6 december 2011 en de brief aan de gemachtigde van 19 december 2011 gemotiveerd had moeten worden waarom niet gekozen is voor een andere locatie zoals door verzoeker verzocht. Deze brieven zijn naar het oordeel van de Ombudscommissie onvoldoende gemotiveerd.

Verzoeker heeft gedurende de bezwaarprocedure ook aangegeven dat ze zelf de stukken graag wilde ontvangen en niet wilde dat deze alleen naar de gemachtigde zouden gaan. Onder andere bij e-mail van 13 januari 2012 geeft ze dit aan. In de klachtafhandelingsbrief van 24 januari 2012 wordt ondermeer gewezen op het bepaalde in artikel 6:17 Awb en wordt gesteld dat de stukken primair naar de gemachtigde gaan.

De Ombudscommissie onderschrijft dat de stukken, in het geval van een gemachtigde, primair naar de gemachtigde gaan, maar nu verzoeker uitdrukkelijk heeft verzocht om ook de stukken toegestuurd te krijgen, is hier naar het oordeel van de Ombudscommissie geen sprake van een juiste motivering. De Ombudscommissie merkt hierbij op dat mevrouw B. tijdens de hoorzitting verklaart heeft dat desgevraagd de stukken naar betrokkenen zelf verzonden kunnen worden.

Voortvarendheid

Volgens dit principe handelt de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk.

Verzoeker heeft haar bezwaarschrift op 10 september 2011 ingediend.

Bij brief van 30 november 2011 bevestigt de secretaris van de commissie de ontvangst van het bezwaarschrift en laat ze direct weten dat op donderdag 15 december 2011 een hoorzitting zal worden gehouden. Bij brief van 1 december 2011 wordt aan verzoeker medegedeeld dat de hoorzitting zal worden gehouden op het gemeentehuis van Vriezenveen. Tijdens de hoorzitting van de Ombudscommissie geeft de secretaris aan dat het bezwaarschrift in eerste instantie is blijven liggen omdat de secretaris die het eerder in behandeling had ziek thuis was. Mevrouw B. is toen gevraagd het op te pakken.

Verzoeker reageert op de uitnodiging bij brief van 3 december 2011 waarin ze ondermeer aangeeft dat de termijnen ingevolge de Verordening behandeling bezwaarschriften niet in acht zijn genomen. Onder protest gaat ze akkoord met de datum hoorzitting.

De Ombudscommissie concludeert dat artikel 11, lid 1 van de Verordening behandeling bezwaarschriften bepaalt dat de voorzitter de belanghebbende en het verwerend orgaan ten minste drie weken voor de zitting schriftelijk medegedeeld dat ze in de gelegenheid worden gesteld zich te doen horen tijdens de zitting. Ingevolge lid 4 van hetzelfde artikel is de voorzitter bevoegd, in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijnen als genoemd in het eerste (...) lid. Nu de uitnodiging van 30 november en de datum hoorzitting 15 december 2011 was, zijn de termijnen niet in acht genomen. De Ombudscommissie is van oordeel dat het voortvarend oppakken van het bezwaarschrift een goede zaak is, nu het al lang had gelegen, maar vindt dat het op de weg van het secretariaat van de bezwarencommissie had gelegen om over de datum van de hoorzitting overleg te plegen nu de termijn van de Verordening niet in acht werden genomen.

Ook verzoeker had contact kunnen opnemen met het secretariaat van de bezwarencommissie om uitstel te verzoeken van de datum. Dit heeft ze niet gedaan, ze is in haar schrijven onder protest akkoord gegaan.

De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Nu de termijnen niet in acht zijn genomen, er geen overleg is geweest over de datum hoorzitting, de afwijzing op het locatieverzoek in eerste instantie niet is gemotiveerd en de stukken niet naar verzoeker zijn gestuurd ondanks haar verzoek, is de Ombudscommissie van oordeel dat dit handelen niet de-escalerend heeft gewerkt.

De Ombudscommissie wijst hierbij ook op de brief van 6 december 2011 waarin de secretaris reageert op het schrijven van verzoeker van 3 december 2011. De brief wordt afgesloten met de zinnen: "Om kort te gaan, de hoorzitting staat gepland op 15 december 2011 om 16.00 uur in het gemeentehuis te Vriezenveen. Hiervoor bent u uitgenodigd." De Ombudscommissie is van oordeel dat dit niet professioneel en niet de-escalerend is gesteld.

Klachtafhandeling

Voor wat betreft de klachtafhandeling merkt de Ombudscommissie allereerst op dat er blijkbaar onduidelijkheid bestond over de mogelijkheid van het indienen van een klacht over een commissie bezwaarschriften en onduidelijkheid over de juiste instantie.

De secretaris, mevrouw B. geeft op 11 januari 2012 ondermeer aan dat het klachtenrecht van de gemeente niet van toepassing is op de voorzitter en de leden van de Commissie bezwaarschriften. Het is een onafhankelijke commissie waarvan de leden niet in dienst zijn van de gemeente.

De Ombudscommissie is van oordeel dat het niet vaak voorkomt dat er een klacht wordt ingediend tegen een commissie bezwaarschriften. Ook de Ombudscommissie heeft enige moeite gedaan om te achterhalen of het mogelijk was de klacht in behandeling te nemen. In artikel 1:1, onder a van de Awb wordt bepaald dat onder een bestuursorgaan een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld wordt verstaan. Ook adviesorganen vallen hieronder.

In de klachtafhandelingsbrief wordt vervolgens aangegeven dat als verzoeker het niet eens is met de afhandeling van de klacht zij dit voor kan leggen aan de Nationale Ombudsman.

De Ombudscommissie is van oordeel dat nu een klacht over een commissie bezwaarschriften zo weinig voorkomt, het niet verwijtbaar is dat hierover niet direct de juiste informatie is verstrekt. De Nationale Ombudsman heeft een verwijsplicht en verzoeker zou- ook al zou ze geen telefonisch contact gehad met de Nationale Ombudsman - zijn doorverwezen naar de Overijsselse Ombudsman. Zij is dus niet in haar belangen geschaad.

Voor wat betreft de inhoud van de klachtafhandeling heeft de Ombudscommissie eerder in dit oordeel wat opgemerkt over het toesturen van de stukken naar verzoeker.

Oordeel

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

- I. Goede motivering: deels onzorgvuldig, deels zorgvuldig.
- II. Voortvarendheid: onzorgvuldig (bezwaarschriftenprocedure).
- III. De-escalatie: onzorgvuldig

Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.

- IV. Klachtafhandeling: behoorlijk.

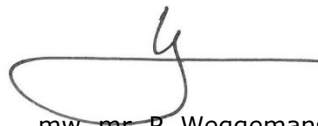
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 29 mei 2012.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans