



Dossiernummer 2017 067

RAPPORT

Verzoekers

De heer G. en mevrouw F., Staphorst.
hierna genoemd: verzoekers.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (verder: OO)ontving het verzoekschrift van 16 mei 2017 op 22 mei 2017.

Klacht

De klachten betreffen het standaard verdagen van termijnen door de gemeente Staphorst en het gedrag van een medewerker van de gemeente in een telefoongesprek.

Verloop procedure

Op 4 maart 2017 dienen verzoekers bij de gemeente een klacht in over een medewerker. Op 14 april 2017 stuurt de gemeente een verdagingsbericht. Op 17 april 2017 melden verzoekers bij de OO dat ze het er niet mee eens zijn dat de gemeente verdaagt. Op 24 april 2017 deelt de gemeente mee de klacht buiten behandeling te laten in verband met de samenhang met een bezwaarschrift . Op 4 mei 2017 volgt een schriftelijke reactie van de OO. Verzoekers geven in het verzoekschrift van 16 mei 2017 aan dat de klacht tegen de medewerker niet is behandeld in de bezwaarprocedure. Ook zijn zij van oordeel dat de OO zich alsnog moet uitspreken over de klacht dat de gemeente Staphorst structureel besluiten verdaagt. Op 11 juli 2017 wordt hierover een gesprek gehouden. Hierbij zijn aanwezig: verzoeker, de heer G.; namens de gemeente: de heer T. en mevrouw G.; namens de OO: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse.

Bevoegdheid

De gemeente Staphorst heeft de klachten behandeld, daarmee is de OO bevoegd een onderzoek te doen.

Behoorlijkheidsnormen

In de Algemene wet bestuursrecht staat dat een ombudsman een oordeel geeft over gedragingen van bestuursorganen. Die gedragingen beoordeelt hij aan de hand van behoorlijkheidsnormen. Daarom betreft de OO bij het onderzoek vooral feiten en omstandigheden die mogelijk aanleiding zijn tot schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale Ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsinstanties en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer.

Het gevraagde onderzoek richt zich op de volgende normen:

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

Feiten

1. Op 25 augustus 2016 wenden verzoekers zich tot de gemeente met een Wob-verzoek. Zij willen inzage in alle documenten waarin het verhandelen en/of repareren van auto's en/of andere objecten aan de X-sstraat wordt bijgehouden.
2. Bij besluit van 20 oktober 2016 stuurt de gemeente een aantal documenten. Van de 40 documenten waar het om gaat worden er 35 beschikbaar gesteld.
3. Om zo mogelijk een bezwaarschrift te voorkomen wordt door verzoekers op advies van de secretaris van de commissie bezwaarschriften op 25 oktober 2016 telefonisch contact opgenomen met de behandelend ambtenaar. Het telefoongesprek heeft niet het gewenste resultaat. Verzoekers dienen over de wijze van handelen/gesprek voeren van de medewerker op 4 maart 2017 een klacht in.
4. Verzoekers maken op 1 december 2016 bezwaar tegen het niet verlenen van inzage. Op 20 maart 2017 adviseert de commissie bezwaarschriften het bezwaar gegrond te verklaren. Op 2 mei 2017 neemt het college van burgemeester en wethouders het advies over en stuurt de gevraagde stukken, voor zover deze bij de gemeente aanwezig zijn, alsnog mee met de beslissing op bezwaar.
5. De klachten over de medewerker van de gemeente gaan er over dat ten onrechte

werd gesteld dat:

- in de mail van de Belastingdienst persoonlijke beleidsopvattingen stonden;
 - document 8 alleen een verzoek tot informatie betrof;
 - er geen onderwerp vermeld stond in de e-mail van de Belastingdienst;
 - er geen informatie overblijft in de e-mails als persoonlijke opvattingen worden weggelakt;
 - dat de Belastingdienst heeft verzocht om deze informatie niet openbaar te maken.
- Verzoekers geven aan dat de medewerker ten onrechte informatie achterhoudt en
- a. bewust de waarheid niet heeft gesproken om te voorkomen dat verzoekers te weten zouden komen hoe er door ambtenaren binnen de gemeente Staphorst over hen wordt gesproken tegenover andere overheidsinstanties;
 - b. dat verzoekers niet mochten lezen dat de gemeente Staphorst haar handhavingstaak niet uitvoert zoals dat zou moeten.
6. Op 24 april 2017 deelt de gemeente mee dat deze klachten buiten behandeling worden gelaten nu zij samenhangen met de gronden van bezwaar in die zin dat het gaat om grieven die bij heroverweging van het Wob-besluit tot een ander besluit zouden kunnen leiden. Dit op basis van artikel 9:8 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht.
 7. Gezien lid 3 van dit artikel had een dergelijk besluit uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift moeten worden gemeld aan verzoekers. De termijn daarvoor verliep op 1 april 2017. Het besluit van de gemeente komt na die termijn. Daaraan voorafgaand stuurde de gemeente op 14 april 2017 een verdagingsbesluit.
 8. In het verzoekschrift aan de OO van 17 april 2017 geven verzoekers aan dat de gemeente standaard haar besluiten verdaagt en termijnen overschrijdt, terwijl dat beperkt zou moeten zijn tot bijzondere en gecompliceerde zaken. In dit geval gaat het er om dat iemand iets gezegd heeft dat niet waar is, wat geen gecompliceerde kwestie genoemd kan worden. Verzoekers geven diverse voorbeelden van verdaging/overschrijding van termijnen.
 9. Op 4 mei 2017 stuurt de OO een reactie. Gezien de bezwaarprocedure en het advies van de commissie bezwaarschriften acht de OO het met de gemeente correct de klachten buiten behandeling te laten. Wel is een en ander niet goed verlopen qua procedure: er had binnen 4 weken een besluit moeten komen dat de klacht buiten behandeling blijft en verdaging is dan niet aan de orde.
 10. Op 22 mei 2017 volgt een e-mail aan de OO. Verzoekers geven hierin aan dat de klachten niet zijn behandeld in de bezwarenprocedure. Verder heeft de OO geen uitspraak gedaan over het structureel verdagen van besluiten.

Visies van partijen

Uit de stukken die de OO ontving en uit dat wat bij het gesprek van 11 juli 2017 aan de orde is geweest, kan het volgende samengevat worden:

Verzoekers

Klacht over de medewerker:

In het telefoongesprek van 25 oktober 2016 van verzoeker met de medewerker is door die

persoon gelogen, niet de waarheid verteld. Dat is in de bezwarencommissie helemaal niet aan de orde gekomen.

De medewerker gaf onder andere een verkeerde omschrijving van stukken.

Het gaat er om dat ten onrechte werd gesteld dat:

- in de mail van de Belastingdienst persoonlijke beleidsopvattingen stonden;
- document 8 alleen een verzoek tot informatie betrof;
- er geen onderwerp vermeld stond in de e-mail van de Belastingdienst;
- er geen informatie overblijft in de e-mails als persoonlijke opvattingen worden weggelakt;
- dat de Belastingdienst heeft verzocht om deze informatie niet openbaar te maken.

De Belastingdienst heeft wel gegevens verstrekt. Persoonlijke beleidsopvattingen bleken er niet in te staan. Als er na weglakken weinig overblijft moet dat door de aanvrager zelf geconstateerd kunnen worden.

Klacht over verdagen:

Verdagen hoort sporadisch voor te komen en moet beperkt blijven tot situaties van overmacht. Termijnen zijn ruim genoeg. De gemeente Staphorst maakt er echter een gewoonte van te verdagen. Zeker in het geval van verzoekers.

Verder zou er een duidelijke onderbouwing moeten zijn met redenen waarom het echt noodzakelijk is dat er verdaagd wordt. Een goede motivering ontbreekt echter bij de verdagingsbesluiten van de gemeente Staphorst.

De Nationale Ombudsman heeft zich duidelijk over uitgesproken over de vraag wanneer verdaagd kan worden. Het besluit van 14 april 2017 is dan ook niet correct.

En zo zijn er in het verleden veel meer besluiten geweest. Hiervan zijn in de stukken genoeg voorbeelden te vinden. Dan ligt de conclusie voor de hand dat een en ander structureel gebeurt.

Gemeente

Klacht over de medewerker:

Er was geen intentie om opzettelijk foute informatie te geven; er is juist geprobeerd zo goed mogelijk te helpen. Hierbij werd er van uitgegaan dat de redenen om geen inzage te verschaffen correct waren. Het begrip 'persoonlijke beleidsopvattingen' is op een bepaalde wijze geïnterpreteerd. De commissie bezwaarschriften denkt daar anders over. Met de kennis van nu kan worden gezegd dat het standpunt van de medewerker onjuist was. Op dat punt zouden excuses aan de orde kunnen zijn. Echter niet wat betreft de stelling dat er sprake is van welbewust misleiden.

Verder is het lastig een gesprek te voeren over geweigerde stukken. Mededelingen daarover leiden er al snel toe dat de inhoud toch naar buiten komt.

Dat de Belastingdienst wel gegevens verstrekte was bij wijze van grote uitzondering.

De gemeente heeft uit eerdere berichten opgemaakt dat het niet kon.

Klacht over verdagen:

Er wordt meestal niet verdaagd. Als het gebeurt is dat bij het naderen van het eind van de termijn. Verdaging hoeft niet steeds gemotiveerd te worden. Bij de Wob wel, daar staat het expliciet in de wet. De redenen voor verdagen zijn gelegen in de omvang van het Wob-verzoek. Het moet zorgvuldig behandeld worden en het is soms nodig dieper op zaken in te gaan.

Dat er is verdaagd bij de klacht over de medewerker kwam omdat het van belang was wat er zou gebeuren bij de heroverweging van het bestreden besluit.

Over 2016 kan het volgende gemeld worden:

Er waren 26 WOB-verzoeken, waarbij er 5 verdagingen zijn geweest. Verzoekers waren daar 2 keer bij. Verder zijn 29 bezwaren ingediend, waarbij 2 maal is besloten te verdagen; beide keren bij verzoekers. Oorzaak was, naast zorgvuldigheid, dat er een derde belanghebbende was.

Door verzoekers is verder 6 maal actie gevraagd, waarbij 4 maal is verdaagd. Dit betrof: Handhaving autohandel, Procedure RTV Oost, Controle motorvoertuigen, Bestemmingsplan.

Het klopt dat er bij verzoekers substantieel vaker wordt verdaagd. Oorzaken hebben te maken met zorgvuldigheid; het is niet zo dat het standaard is dat er verdaagd wordt op het moment dat verzoeker zich bij de gemeente meldt.

Reactie op verslag

Verzoekers

Per e-mail van 8 augustus 2017 reageren verzoekers op het verslag van bevindingen.

De reactie is toegevoegd als bijlage 1 bij dit rapport en wordt, voor zover van belang en voor zover het geen opmerkingen betreft die niet in de klacht en/of tijdens het gesprek zijn ingebracht, meegenomen bij de overwegingen.

Tevens sturen verzoekers het volgende:

- a. de uitspraak van de Rechtbank Overijssel van 14 juni 2017 inzake handhavend optreden tegen de aanwezigheid van coniferen op het perceel X-straat.
- b. de klacht die is ingediend op 17 april 2017 over onjuiste mededelingen van een medewerker van de gemeente over verzoekers aan de belastingdienst.
- c. de klachtafhandelingsbrief van 6 april 2017, verzonden 11 april 2017, naar aanleiding van een klacht van 10 februari 2017 over een medewerkster in verband met een handhavingsverzoek.
- d. de beslissing op bezwaar van 9 februari 2017 in verband met het bezwaar tegen weigeren van handhavend optreden van 9 september 2016.

De stukken onder b. , c. en d. bevatten voorbeelden van termijnoverschrijding bij de gemeente. Aan de uitspraak onder a. is volgens verzoekers nog geen gevolg gegeven.

Gemeente

Met de e-mail van 28 juli 2017 geeft de gemeente de volgende reactie:

Onder het kopje "Feiten" onder punt 2. staat dat van de 40 stukken er 31 beschikbaar worden gesteld. Dit klopt niet. Het moet zijn: van de 40 stukken worden er 35 beschikbaar gesteld.

De OO neemt dit over.

Overwegingen

Allereerst merkt de OO op dat de verhoudingen tussen verzoekers en de gemeente doordrenkt lijken te zijn van wantrouwen. Dat geldt voor beide kanten.

Als het gaat om bezwaar en beroep zijn verzoekers herhaaldelijk in het gelijk gesteld door de bezwarencommissie en de Rechtbank. De OO kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de

gemeente hier maar moeilijk mee om kan gaan en uiterste voorzichtigheid betracht bij acties van verzoekers. Dat leidt dan weer bij verzoekers tot een beeld van de gemeente, waarin weinig nuances meer lijken voor te komen.

Doel van het klachtrecht is het zo mogelijk herstellen van het vertrouwen tussen de burger en zijn of haar gemeente en het signaleren van leerpunten voor de gemeente(lijke organisatie). Waar het gaat om – enig – herstel van vertrouwen vestigt de OO de hoop op het mediationtraject dat gaande is.

Voor de OO is nu aan de orde de beoordeling van de klachten over een medewerker van de gemeente en het al dan niet structureel opschorten van beslistermijnen door de gemeente. De OO beperkt zich hierbij tot de hoofdlijnen waar het om gaat.

Nog enkele opmerkingen vooraf

De rol van de OO is om na te gaan of er sprake is van schending van behoorlijkheidsnormen. Dit op basis van een ingediende klacht(en), opgevraagde stukken/informatie en, als de OO dat, zoals in dit geval, nodig en zinvol acht, een gesprek.

De klachtbrief is daarbij uitgangspunt en is uiteraard goed bekeken door de OO.

In het gesprek met de OO is bij verzoeker de indruk ontstaan dat dit niet het geval is.

Dit zou kunnen zijn veroorzaakt doordat in het gesprek de vraag werd gesteld waar nu precies uit moet worden afgeleid dat er sprake was van welbewust liegen. De punten waarop niet correct is geantwoord staan inderdaad in de klachtbrief, maar daarmee is nog niet gezegd dat er welbewust is gelogen. Daar was de vraagstelling van de OO specifiek op gericht en de OO vindt het jammer dat dit blijkbaar verkeerd is overgekomen.

Bij onderzoek door een ombudsinstantie is er sprake van een heel andere insteek dan bij bezwaar en beroep, waar veeleer partijen zelf de omvang van het conflict bepalen aan de hand van een door de gemeente genomen besluit.

Zeker waar het klachtrecht vooral bedoeld is om vertrouwen te herstellen kan het voor de OO belangrijk zijn dat degenen over wie geklaagd wordt, aanwezig zijn bij het gesprek.

Het is zeker niet een kwestie van 'klachtafhandeling door beklagden zelf', zoals verzoekers stellen, maar van hoor en wederhoor in het kader van het onderzoek.

Wat betreft de klachten over de medewerker is bij eerdere klachten van verzoeker door de OO aangesloten bij de opvatting van de gemeente dat die klachten dusdanig met het bezwaar in de Wob-zaak waren verweven dat aparte behandeling niet aan de orde was en er in wezen sprake was van herhalen van het bezwaar, wat kan vallen onder artikel 9:8 lid 1 sub c van de Algemene wet bestuursrecht.

Gezien het advies van de bezwarencommissie dat alsnog de stukken, die niet ter inzage waren gegeven, beschikbaar moesten worden gesteld, welk advies is overgenomen door het college van burgemeester en wethouders, heeft de OO de inschatting gemaakt dat dit voldoende zou kunnen zijn voor verzoekers. Deze veronderstelling blijkt niet terecht.

In de bezwarenprocedure is niet aan de orde geweest dat de medewerker welbewust zou hebben gelogen. Nu dat niet is gebeurd en klachten daarover worden herhaald, is de OO bevoegd alsnog een oordeel te geven en is artikel 9:23 van de Algemene wet bestuursrecht niet aan de orde.

Door verzoekers is aangegeven dat er van het gesprek met de OO opnamen zijn gemaakt met/op de mobiele telefoon van verzoeker. De OO stelt vast dat aan het begin van het gesprek in algemene zin is gesproken over het maken van geluidsopnamen. De voorzitter heeft daarbij aangegeven dat één van de 'spelregels' is dat van tevoren duidelijk wordt gemaakt dat men een geluidsopname wil maken van een gesprek. Volgens verzoeker was dat echter bij dit gesprek niet aan de orde. Achteraf is gebleken dat er, zij het volgens verzoeker per ongeluk, toch een geluidsopname is gemaakt. Verzoeker heeft aangegeven deze niet te willen wissen, omdat het volgens hem van belang is voor het verslag. De OO heeft er geen enkele moeite mee dat een geluidsopname voor eigen gebruik wordt gemaakt, maar wil dat dit op een transparante wijze gebeurt. Helaas moet worden geconstateerd dat verzoeker zich niet heeft gehouden aan de 'spelregels'.

Wat betreft de behoorlijkheidsnormen waaraan getoetst wordt merkt de OO op dat een ombudsinstantie zelf bepaalt waaraan zij de gedragingen toetst. Dat twee normen zijn opgenomen in het verslag van bevindingen wil overigens niet zeggen dat in de overwegingen geen rekening wordt gehouden met andere behoorlijkheidsnormen. Een aantal normen loopt als het ware in elkaar over.

Informatieverstrekking

Verzoekers geven in hun reactie op het verslag van bevindingen aan dat – ook – getoetst moet worden aan de behoorlijkheidsnormen van professionaliteit, integriteit en betrouwbaarheid. Zoals hiervoor al is opgemerkt hebben de behoorlijkheidsnormen een bepaalde overlap. De door verzoekers genoemde aspecten spelen ook een rol bij informatieverstrekking. Nu het gaat om wat er is gezegd in een telefoongesprek, waarbij het voor verzoeker belangrijk was er achter te komen wat de achtergrond was van het weigeren van inzage in bepaalde stukken, is het overkoepelende geheel de bewust onjuiste informatie die door de medewerker in dat gesprek volgens verzoekers is verstrekt. Immers, als iemand zaken fout voorstelt is er sprake van onjuiste informatie.

Het advies van de bezwarencommissie is voor de OO duidelijk als het gaat om – gebrek aan – professionaliteit nu de weigeringsgronden niet houdbaar bleken.

Het telefoongesprek tussen verzoeker en de medewerker vindt plaats nadat de secretaris van de bezwarencommissie verzoeker had geadviseerd om in gesprek te gaan met de behandelend medewerker.

De OO heeft de indruk dat met op zichzelf goede bedoelingen is getracht een bezwaar te voorkomen door te wijzen op de mogelijkheid van een gesprek voor een nadere toelichting bij het besluit.

In het algemeen is dat in het geval van een besluit waartegen bezwaar wordt overwogen inderdaad een niet onlogische stap in het kader van transparantie en efficiënt handelen.

Echter, als het om een Wob-verzoek gaat werkt het volgens de OO niet zo.

Een open gesprek over het weigeren van inzage in bepaalde stukken en het waarom daarvan is moeizaam omdat er al snel sprake van kan zijn dat er dan toch iets gezegd moet worden over de inhoud van de stukken en het was nu juist de bedoeling bij de weigering dat die inhoud niet bekend zou worden. Het is niet voor niets dat stukken waarvan inzage is geweigerd alleen

vertrouwelijk ter beschikking van een bezwarencommissie worden gesteld, zodat daar kan worden nagegaan of de weigeringsgronden terecht zijn gehanteerd.

Uit het transcript van het telefoongesprek blijkt dan ook 'gedraai' en omzeilen van vragen. De medewerker houdt zich verder bij de in het besluit gegeven gronden voor weigering. Die blijken vervolgens, zo laat het advies van de bezwarencommissie zien, niet correct. Dat er welbewust is gelogen wordt ontkend door de gemeente. Men ging er ten tijde van het telefoongesprek ook nog van uit dat de weigeringsgronden correct waren, zo wordt gesteld. Dat kan volgens de OO ook moeilijk anders, want er was immers een collegebesluit dat de medewerker had uit te voeren.

De OO kan zich voorstellen dat bij verzoeker de verwachting was gewekt dat het gesprek meer inzicht zou geven in de overwegingen/gronden voor het besluit tot afwijzing van inzage in stukken. Het is duidelijk dat het gesprek dat niet heeft opgeleverd. Dat de medewerker in het telefoongesprek niet zakelijk en professioneel te werk is gegaan maakt het transcript van het gesprek wel duidelijk. De OO kan zich indenken dat dit voortvloeit uit de hiervoor gememoreerde verstoorde verhoudingen tussen verzoekers en de gemeente.

De vraag of er daarbij welbewust is gelogen om verzoeker informatie te onthouden over – onder andere – handhavingsbeleid, kan de OO niet beantwoorden nu partijen op dit punt diametraal tegenover elkaar staan.

Voortvarendheid

Wat betreft de verdaging bij de afhandeling van de klacht over de medewerker heeft de OO in de brief van 4 mei 2017 aangegeven dat verdaging niet had mogen plaatsvinden nu de klacht buiten behandeling werd gelaten. Dit op basis van artikel 9:8 lid 3 van de Algemene wet bestuursrecht.

Voor het overige verwijst de OO naar dat wat hiervoor is vermeld over het behandelen van de klacht: nu in de bezwarenprocedure de kwestie voor verzoekers onvoldoende is opgelost en het gestelde over het welbewust liegen niet is behandeld, doet de OO dit alsnog.

De OO heeft van de gemeente in het kader van haar onderzoek informatie ontvangen over het gebruik van de mogelijkheid van verdagen van termijnen voor besluitvorming. Het is een antwoord op vragen bij de OO en is als zodanig niet ter beschikking gesteld van verzoekers. Het is wel aan de orde geweest tijdens het gesprek met verzoeker en de gemeente. Nu verzoekers hier vragen over hebben, wordt een en ander aan dit rapport toegevoegd als bijlage 2.

Uit de gegevens blijkt niet dat er sprake is van structureel verdagen bij de gemeente Staphorst of dat dit daar veel vaker zou voorkomen dan bij andere gemeenten. Bij de bezwarencommissie gebeurt het zelfs vrij weinig gezien de ervaring bij andere gemeenten.

Wel is het zo dat in het geval van verzoekers duidelijk vaker verdaagd wordt dan gemiddeld bij de gemeente Staphorst. De gemeente geeft aan dat dit gebeurt in het kader van zorgvuldige afweging en goede voorbereiding. Verzoekers vinden dat in hun geval dan juist extra op termijnen moet worden gelet, dan wel dat in andere gevallen de zorgvuldigheid er kennelijk minder toe doet.

Volgens de OO gaat het er om dat steeds zorgvuldig wordt gehandeld en dat termijnen van orde zo veel mogelijk, voor iedereen, in acht worden genomen.

Al met al staat voor de OO een gemeentelijk beleid van structureel verdagen niet vast.

Wel constateert de OO dat bij het besluit tot verdagen van termijnen niet steeds een duidelijke reden gemeld wordt.

Dit dient naar de mening van de OO gezien de eisen van zorgvuldigheid wel te gebeuren.

Daartoe zal de OO een aanbeveling doen.

Verzoekers wijzen er ook op, dat bij de gemeente Staphorst standaard termijnen worden overschreden, ook als niet wordt verdaagd. Hiervan zijn door verzoekers voorbeelden gegeven.

De OO onderkent dat in de praktijk blijkt dat gemeenten zich – lang – niet altijd aan termijnen houden. Of er, vergeleken met wat in andere gemeenten gebeurt, in Staphorst sprake is van een structureel probleem, kan naar de mening van de OO niet zo maar geconcludeerd worden. In de reactie op het verslag van bevindingen geven verzoekers aan dat de OO hiernaar nader onderzoek dient te doen. De OO is van mening dat een dergelijk onderzoek nu niet aan de orde is. Omdat een structureel probleem echter niet kan worden uitgesloten, vraagt de OO wel nadrukkelijk aan de gemeente hier aandacht aan te besteden. Termijnen zijn niet voor niets in wet- en regelgeving opgenomen. Daartoe zal de OO een aanbeveling doen.

Oordeel

Wat betreft de *informatieverstrekking* oordeelt de OO dat er, naar achteraf blijkt en bij de beslissing op het bezwaarschrift door de gemeente erkend is, geen goede informatie is verstrekt. Daarmee is dit klachtonderdeel gegrond.

Over de vraag of daarbij welbewust is gelogen is geen oordeel mogelijk.

Wat betreft de *voortvarendheid* oordeelt de OO dat de klacht over structureel verdagen ongegrond is.

Aanbevelingen aan de gemeente

De OO doet de gemeente de volgende aanbevelingen:

1. besluiten tot verdaging van een duidelijke onderbouwing voorzien;
2. er – in het belang van de burgers – in het algemeen nadrukkelijk aandacht aan besteden dat de in wet- en regelgeving gestelde termijnen niet worden overschreden.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 21 augustus 2017.



P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse