



RAPPORT

Verzoekster

Mevrouw 'X, hierna genoemd: verzoekster.
De klacht betreft de gemeente Oldebroek.

Verzoek om onderzoek te doen

Verzoekster diende op 7 november 2019 bij de Overijsselse Ombudsman (OO) een verzoek tot onderzoek in naar een klacht over de gemeente Oldebroek, omdat de gemeente heeft besloten de klacht niet in behandeling te nemen. Volgens verzoekster motiveert de gemeente met een standaardtekst dat klachten van haar niet in behandeling worden genomen.

Klacht

Verzoekster diende bij de gemeente de volgende klacht in.

- De gemeente heeft om onduidelijke redenen op 17 september 2019 een handhavingsbezoek afgelegd met betrekking tot verzoeksters woonomstandigheden op haar huidige woonadres en zij heeft naderhand geen handhavingsbesluit of brief over het bezoek ontvangen.

Waarom heeft de gemeente de klacht niet in behandeling genomen?

Verzoekster heeft haar klacht op 2 oktober 2019 mondeling ingediend bij de gemeente. De gemeente liet verzoekster weten geen klachten van haar in behandeling te nemen en motiveert dit in haar brief van 1 november 2019 als volgt: "Het belang van u als klager en het gewicht van de gedragingen vinden wij onvoldoende om uw klachten in behandeling te nemen. De onderhavige klachten behandelen levert een te zware belasting op voor onze ambtelijke capaciteit, want het behandelen van de onderhavige klachten kan en zal naar onze mening niet bijdragen aan het herstel van uw vertrouwen in het handelen van de gemeente Oldebroek. Dit ook gezien het omvangrijke aantal klachten dat u bij ons indient."

Wat heeft de OO gedaan?

De OO heeft zowel aan verzoekster als aan de gemeente vragen gesteld over de klacht om te onderzoeken of de gemeente zich bij de voorliggende klachten in redelijkheid op het standpunt kon stellen van klachtbehandeling af te zien. De verkregen informatie is vastgelegd in bijgaand verslag van bevindingen dat voor reactie naar verzoekster en de gemeente is gestuurd. Verzoekster en de gemeente hebben niet gereageerd.

Wat vindt de OO van het niet in behandeling nemen van de klachten door de gemeente?

De OO acht de motivering van de gemeente over het niet in behandeling nemen van klachten van verzoekster in strijd met de bedoeling van de wetgever en de ombudsprudentie. Daartoe overweegt de OO als volgt.

De No overweegt in rapport 2017/133: Grenzen aan het klachtrecht: “om te kunnen beoordelen of het bestuursorgaan zich in redelijkheid op het standpunt kan stellen van klachtbehandeling af te zien, dient het bestuursorgaan aan te geven waarom behandeling een te zware belasting met zich brengt en *derhalve in het specifieke geval* (cursivering OO) wordt geconcludeerd dat er (kennelijk) sprake is van een te gering belang of gewicht van de gedraging. De Nationale ombudsman vindt het acceptabel dat een bestuursorgaan zich op dit standpunt stelt *bij klachten die samenhangen met, of gerelateerd zijn aan een diepgaand, onveranderbaar verschil van mening tussen een burger en een overheidsinstantie* (cursivering OO), aangezien klachtbehandeling in die gevallen niet kan en zal bijdragen aan herstel van vertrouwen.”

De No verwijst naar de memorie van toelichting bij de Algemene wet bestuursrecht (Awb) als het gaat om de mogelijkheid om een klacht buiten behandeling te laten op grond van een te gering belang van de klager of gewicht van de gedraging. Deze bepaling is in de wet opgenomen omdat volledige behandeling van dit soort klachten een te zware belasting met zich kan brengen voor bestuursorganen. In de memorie van toelichting wordt hierover opgemerkt: “een bestuursorgaan mag *uiteraard niet lichtvaardig* (cursivering OO) besluiten om op die gronden van de behandeling van de klacht af te zien. Zou dat in een enkel geval wel gebeuren dan kan men zich tot de Nationale ombudsman dan wel een eventuele andere externe klachtvoorziening wenden die derhalve op een juist gebruik van deze bevoegdheid kan toezien.”

In dit kader is ook van belang rapport No 2018/005: Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling.

De OO is, mede na overleg met de No, van oordeel dat de zienswijze van de gemeente over de bevoegdheid om klachten buiten behandeling te laten op grond van een te gering belang van de klager of gewicht van de gedraging, niet in overeenstemming is met de zienswijzen van de wetgever en van de No. Bij elke klacht moet een objectieve afweging worden gemaakt om deze al dan niet in behandeling te nemen. Dit betekent dat in het specifieke geval *ten aanzien van de inhoud van de klacht en niet ten aanzien van de persoon die de klacht heeft ingediend*, moet worden gemotiveerd waarom er (kennelijk) sprake is van een te gering belang of gewicht van de gedraging.

Al eerder kwam het gebrek aan motivering ten aanzien van klachten van verzoekster aan de orde, namelijk in de rapporten 2017 129 en 2018 072. In deze rapporten deed de OO de gemeente de aanbeveling om de klachten alsnog inhoudelijk te behandelen, omdat deze ongemotiveerd buiten behandeling waren gesteld. In het onderzoek van klacht 2018 117, had de OO een gesprek met de gemeente en verzoekster over verzoeksters ongenoegen dat de gemeente regelmatig geen klachten van haar in behandeling had genomen. Ook toen gaf de gemeente als motivering dat de behandeling van verzoeksters klachten een te grote belasting is voor het ambtelijk apparaat. In rapport 2018 117 merkte de OO nogmaals op dat het van belang is goed en begrijpelijk te motiveren waarom een klacht niet in behandeling wordt genomen.

Uit de verkregen informatie over de onderhavige klacht blijkt dat de gemeente ook nu de inhoud van de klacht niet heeft meegewogen bij haar beslissing om van klachtbehandeling af te zien. Door dit nalaten heeft de gemeente niet deugdelijk gemotiveerd waarom zij van klachtbehandeling afziet. Immers, alleen als klachten gerelateerd zijn aan een zaak waarover al meermalen een klacht is ingediend en die betrekking hebben op een diepgaand onveranderbaar verschil van mening kan besloten worden de klachten niet meer in behandeling te nemen. Dat kan echter alleen als betrokkene daarover eerst is geïnformeerd.

Hoe verder met deze klachten?

Gelet op het ingenomen standpunt van de gemeente over klachtbehandeling, ziet de OO geen aanleiding om de onderhavige klacht voor eerste behandeling terug te verwijzen naar de gemeente.

Op basis van de verstrekte informatie zal de OO hieronder een oordeel geven over de klacht van verzoekster.

Klachtonderzoek OO

De bij de OO ingediende klachten, zoals weergegeven in het verslag van bevindingen, luiden:

1. De gemeente heeft om onduidelijke redenen op 17 september 2019 een handhavingsbezoek afgelegd met betrekking tot verzoeksters woonomstandigheden op haar huidige woonadres.
2. Verzoekster heeft geen handhavingsbesluit/ brief ontvangen.
3. De tekst dat het een te grote belasting is voor het ambtelijke apparaat om klachten van verzoekster te behandelen is een standaard tekst geworden. De gemeente blijft doorgaan met het buitenspel zetten en monddood maken van haar als kritische burger.

Wat vindt de OO van de klacht

De OO toetst de klachten aan de behoorlijkheidsnormen, zoals die zijn vastgelegd door de Nationale ombudsman in overleg met de gemeentelijke en regionale ombudsinstanties. De klacht wordt getoetst aan de behoorlijkheidsnorm van professionaliteit. Deze behoorlijkheidsnorm houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen en richtlijnen handelen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Klachtbehandeling

De klacht en de naderhand van de gemeente verkregen informatie leiden niet tot de conclusie dat de klacht nauw samenhangt met eerdere klachten van verzoekster. Die klachten betreffen namelijk de handhaving bij de voormalige woning van verzoekster.

De nu voorliggende klacht betreft een handhavingsbezoek in het kader van inwoning bij derden, omdat verzoekster en haar moeder nog geen passende woonruimte hebben kunnen vinden na verkoop van de eigen woning. De gemeente heeft dit gegeven niet betrokken bij haar afweging de klacht al dan niet te behandelen.

Handhavingsbezoek

De gemeente heeft een handhavingsbezoek afgelegd met betrekking tot verzoeksters woonomstandigheden op haar huidige woonadres. Verzoekster vond dit vervelend voor de mensen bij wie zij woont en vroeg aan de gemeente om een excuusbrief. De gemeente stuurde een brief naar de (hoofd)bewoners met de mededeling dat er niets illegaals was

geconstateerd. Volgens verzoekster is de gemeente ook nu nog bezig haar persoonlijk 'op te jagen' met handhaving, zoals de gemeente deed op haar oude adres, en bezorgt daarmee onrust bij de mensen die haar onderdak geven. Verzoekster kreeg zelf geen brief over het handhavingsbezoek en ervaart dit als een doelbewuste actie om haar het recht te ontnemen om te kunnen reageren. Verzoekster heeft dit, zo stelt zij, meermalen meegemaakt in het verleden bij de handhavingsactiviteiten van de gemeente bij haar vorige woning. De gemeente geeft als reden voor het handhavingsbezoek aan dat er op het huidige adres, waar verzoekster inwoont, meerdere inschrijvingen zijn geconstateerd in de Basisregistratie Personen (BRP). Daarom is de gemeente gaan kijken of er geen sprake is van illegale bewoning.

Niet valt op te maken dat de gemeente zonder geldige reden een adrescontrole uitvoerde op het perceel in kwestie en daartoe een handhavingsbezoek aflegde. De OO constateert dat de gemeente de (hoofd) bewoners per brief liet weten geen onregelmatigheden te hebben geconstateerd. Daarmee is de OO van oordeel dat de gemeente met de controle ter plekke en berichtgeving aan de (hoofd) bewoners haar bevoegdheid niet te buiten is gegaan. De OO kan zich wel voorstellen dat verzoekster het vervelend vond voor de (hoofd) bewoners en, gelet op haar ervaringen in het verleden, het bezoek beleefde als zou de gemeente haar ook op dit nieuwe adres 'met handhavingsacties achtervolgen'. Wellicht dat verzoekster daarom ook een brief aan haar persoonlijk had verwacht. Het handhavingsbezoek was er echter op gericht om te controleren of het aantal inschrijvingen in de BRP klopte met de feitelijke bewoning van het perceel. Daarom kreeg ook alleen de hoofdbewoner/ eigenaar bericht over de uitslag van de controle.

Wat is het oordeel van de OO?

De onderzochte gedragingen van de gemeente zijn, getoetst aan de behoorlijkheidsnorm van professionaliteit,

- niet behoorlijk wat betreft de klachtbehandeling: de gemeente heeft in dit geval ten onrechte en ongemotiveerd afgezien van klachtbehandeling;
- behoorlijk wat betreft het handhavingsbezoek.

Conclusie

De klacht is gegrond wat betreft de klachtafhandeling.

De klacht is ongegrond wat betreft het handhavingsbezoek.

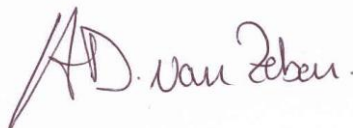
Aanbeveling

De OO doet de gemeente de aanbeveling om haar zienswijze over de bevoegdheid om klachten buiten behandeling te stellen te herzien in het licht van dit rapport en van de rapporten van de Nationale ombudsman (2017/113: Grenzen aan het klachtrecht en 2018/005: Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling).

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 20 januari 2020.



P. Jansen
voorzitter



mw. A.D. van Zeben
onderzoeker/rapporteur