

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

HOEKSCHE WAARD

(geanonimiseerd)

Bestuursorgaan: burgemeester en wethouders van Korendijk

Dossiernummer: 2009.1

Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)

De heer A, hierna te noemen: klager, heeft bij brief van 22 oktober 2008 een klacht ingediend. In die brief stelt klager dat de gemeente Korendijk:

- a. in strijd handelt met de interne klachtenregeling en de Algemene wet bestuursrecht;
- b. hem niet antwoordt op de Nota van Repliek van 30 september 2008, zulks naar aanleiding van een aantal bij de gemeente ingediende klachten.

Kenbaarheidvereiste

Alvorens een klacht door de Ombudscommissie in behandeling kan worden genomen dient deze eerst kenbaar te zijn gemaakt aan het betrokken bestuursorgaan conform het bepaalde in artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Aan dit vereiste is voldaan.

Klachten zijn ingediend bij brieven d.d. :

1. 28 juni 2008;
2. 3 juli 2008;
3. 15/16 juli 2008;
4. 21 juli 2008;
5. 22 juli 2008;
6. 23 juli 2008;
7. 7 augustus 2008;
8. 13 augustus 2008;
9. 1 september 2008 en
10. 5 september 2008.

Het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad hebben hun beslissing over de klachten bij brief van 29 oktober 2008, datum verzending 30 oktober 2008, ter kennis gebracht van klager.

Bevindingen

ACHTERGROND VAN DE BIJ DE GEMEENTE INGEDIENDE SCHRIFTELIJKIE KLACHTEN

1. Op 28 juni 2008 beklagt klager zich over de (besloten) raadscommissievergadering inzake de Regionale Afvalstoffendienst Hoeksche Waard (RAD) d.d. 26 juni 2008 en de aankondiging daarvan.

Beslissing gemeente:

Klacht niet-ontvankelijk verklaard, omdat de klacht niet gericht is tegen een gedraging jegens klager als natuurlijk persoon en daarom niet binnen de bepalingen van de klachtenregeling valt.

2. Op 3 juli 2008 beklagt klager zich over een ontvangstbevestiging naar aanleiding van een door hem ingediende reactie over een kleidepot aan weg B te Zuid-Beijerland, welke ontvangstbevestiging onvolledig zou zijn.

Beslissing gemeente:

Klacht ongegrond verklaard, omdat de vorm van deze ontvangstbevestiging niet wettelijk is bepaald en de gemeente niet inziet op welk punt de ontvangstbevestiging in strijd is met de Algemene wet bestuursrecht.

3. Op 15/16 juli 2008 beklagt klager zich over de agendering en de aankondiging van de raadsvergadering d.d. 15 juli 2008 en herhaalt hij de klacht van 3 juli 2008.

Beslissing gemeente:

Klacht gegrond verklaard voor wat betreft de aankondiging van de raadsvergadering d.d. 15 juli 2008.

De burgemeester c.q. de voorzitter van de raad heeft klager daarover al schriftelijk excuses gemaakt. Ten aanzien van de herhaalde klacht van 3 juli wordt verwezen naar het onder 2. gestelde.

4. Op 21 juli 2008 beklagt klager zich over een e-mail met excuses die de burgemeester hem stuurde naar aanleiding van het niet aanplakken van de bekendmaking van de raadsvergadering van 15 juli 2008, het niet aankondigen van deze vergadering in De Schakel en de mededeling dat de raadsvergadering-agenda wel was opgehangen in de publicatiekasten van de gemeente. Klager wenst in het openbaar te worden gerehabiliteerd en de tekst daarvan vooraf goed te keuren.

Beslissing gemeente:

Verwezen wordt naar hetgeen is vermeld onder 3, en waarmee wordt volstaan.

5. Op 22 juli 2008 beklagt klager zich over:
 - a. De aanrijroute van ambulance en politieauto's bij het ongeval d.d. 21 juli 2008 op het kruispunt C te Zuid-Beijerland.
 - b. De routing van werkverkeer dat in opdracht van het Waterschap asfalteerwerkzaamheden uitvoerde in Zuid-Beijerland.

Beslissing gemeente:

Klacht niet-ontvankelijk verklaard.

6. Op 23 juli 2008 beklagt klager zich over:
 - a. De voorzitter van de raad met betrekking tot haar weigering hem in het openbaar te rehabiliteren.
 - b. De wethouders D en E wegens het naar zijn mening geven van foute antwoorden tijdens de burgercontactavonden in Zuid-Beijerland d.d. 17 april 2008.
 - c. Het naar zijn mening disfunctioneren van een drietal medewerkers van de secretarie in verband met het feit dat zij hadden aangegeven dat de aankondiging van de raadsvergadering d.d. 15 juli 2008 in de publicatiekasten wel was gedaan.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel c. niet-ontvankelijk verklaard.

7. Op 7 augustus 2008 beklagt klager zich over aangebrachte foutieve postcode op een aan hem gerichte brief over het indienen van een zienswijze over het kleidepot.

Beslissing gemeente:

Gemaakte fout wordt betreurd. Termijn voor het indienen van een zienswijze wordt verlengd met 10 dagen

8. Op 13 augustus 2008 beklagt klager zich bij de gemeentesecretaris over de bezorging van het huis-aan-huisblad, De Schakel, op een aantal adressen in Zuid-Beijerland.

Beslissing gemeente:

Klacht niet-ontvankelijk verklaard.

9. Op 1 september 2008 beklagt klager zich over een aantal zaken dat hij in eerdere klachten al verwoordde en klaagt hij over het feit dat hij van enkele aan de gemeentesecretaris persoonlijk gerichte brieven geen ontvangstbevestiging heeft ontvangen.

Beslissing gemeente:

De gemeente verwijst ten aanzien van de herhaald ingediende klachten naar wat hiervoor is vermeld. Ten aanzien van de door hem aan de gemeentesecretaris persoonlijk gerichte correspondentie antwoordt de gemeente dat de gemeentesecretaris deze als gevolg van vakantie eerst later heeft kunnen openen. De aan hem persoonlijk geadresseerde brieven beantwoordt de gemeentesecretaris niet als formele correspondentie. Hij neemt daarvan kennis en de ontvangst van dit soort correspondentie wordt niet bevestigd aan de afzender. Als klager wil dat zijn brieven wel formeel worden getoetst, dan moet hij deze niet richten aan de gemeentesecretaris persoonlijk.

10. Op 5 september 2008 beklagt klager zich over de klachtafhandeling door de klachtencoördinator.

Beslissing gemeente:

Ontbreekt: de klacht is niet in behandeling genomen.

TOELICHTING KLAGER EN GEMEENTE

Op 22 april 2009 zijn klager en het college van burgemeester en wethouders van Korendijk in de gelegenheid gesteld in een hoorzitting hun standpunt mondeling toe te lichten.

Aanwezig:

De Ombudscommissie

mevrouw A. Twilt, voorzitter

de heer K.A. de Vlaam, secretaris

de heer L. Vos, lid*

de heer B. van Aalst, verslag

De klager
de heer A
(Namens) de gemeente Korendijk
de heer E, wethouder
de heer F. gemeentesecretaris
de heer G, plv. voorzitter gemeenteraad
mevrouw H, klachtencoördinator

** Vanwege een door commissielid L. Vos in juli 2009 aanvaarde betrekking als bedoeld in artikel 81r, lid 1, van de Gemeentewet, is hij niet betrokken geweest bij de totstandkoming van het rapport van de Ombudscommissie.*

Artikel 81r, lid 1, van de Gemeentewet bepaalt dat de ombudsman geen betrekkingen vervult waarvan de uitoefening ongewenst is met het oog op een goede vervulling van zijn ambt of op de handhaving van zijn onpartijdigheid en onafhankelijkheid of van het vertrouwen daarin. Op de ombudscommissie en op ieder lid afzonderlijk is artikel 81r van overeenkomstige toepassing (artikel 81x, lid 1, van de Gemeentewet).

In verband hiermee is het plaatsvervangend lid, de heer A. ter Meulen, bij de totstandkoming van het rapport betrokken geweest.

Het verslag van de hoorzitting wordt hieronder weergegeven.

“...De voorzitter opent de vergadering en heet de aanwezigen welkom. Vervolgens stellen de aanwezigen zich voor. Aan de orde is de klacht van de heer A van 22 oktober 2008.

De voorzitter legt uit dat de Ombudscommissie een klacht behandelt in tweede instantie en dat betekent dat de klacht eerst moet worden behandeld door het betreffende bestuursorgaan zelf. De afronding van de klachtbehandeling ontbrak in eerste instantie in het dossier, maar op 29 oktober 2008 is het rapport van het bestuursorgaan ontvangen. Hierdoor kan de Ombudscommissie de klacht in behandeling nemen. Voorts legt de voorzitter uit dat een klacht op een concrete gedraging betrekking moet hebben en dat de Ombudscommissie niet de inhoud van beleid behandelt.

De voorzitter geeft vervolgens aan dat vanwege het omvangrijke dossier zij graag van de heer A wil weten wat de essentie van de klacht is, of anders gezegd, wat hij de gemeente verwijt.

De heer A geeft aan dat hij niet serieus genomen wordt door de gemeente, ook komt de gemeente afspraken niet na. Zo werd een bekendmaking niet juist gepubliceerd.

Tevens verwijst de heer A naar de verkeersproblematiek in de gemeente. Hij is ook actief op sociaal vlak en verwijst daarbij onder andere naar de hoge prijs van het rijbewijs in Korendijk wat van 60 naar 34 Euro werd bijgesteld.

De heer A vervolgt met de opmerking dat hij eerder een klacht heeft ingediend bij de Ombudscommissie, maar voegt daaraan toe dat hij samen verder wil. Daar heeft hij ook op gewezen in de inspraak die hij gehouden heeft bij de installatie van de nieuwe burgemeester.

De voorzitter geeft de heer A de gelegenheid zijn pleitnota voor te lezen.

De heer A leest zijn pleitnota voor. *(de pleitnota maakt deel uit van het verslag, wordt aangehaald en ingelast. De pleitnota is als bijlage bij dit verslag gevoegd)*

De voorzitter geeft het woord aan de gemeente Korendijk.

De heer E geeft aan dat er veel klachten van de heer A liggen en dat het soms lastig is om ze allemaal uit elkaar te houden en er op in te gaan. Bij Zuid-Beijerland is een rondweg aangelegd en zijn richtingborden geplaatst. Helaas heeft de gemeente geen invloed op de GPS-systemen. De gemeente probeert het verkeer ter plaatse zo mogelijk te reguleren.

De voorzitter geeft aan dat de Ombudscommissie naar aanleiding van een eerdere klacht van de heer A bekend is met de verkeersproblematiek bij Zuid-Beijerland, maar dat de rondweg blijkbaar niet tot een oplossing van de problemen heeft geleid.

De heer E antwoordt dat de oplossing niet voor iedereen heeft gewerkt. Met bebording wordt geprobeerd om de juiste weg aan te geven.

De heer F voegt hieraan toe dat met aanvullende maatregelen, zoals een in overleg met het waterschap gemaakte bewegwijzerde route voor zwaar verkeer, geprobeerd wordt het verkeer naar de randweg te leiden.

De klacht is volgens de heer F gebaseerd op de bij de gemeente ingediende klachten, waarvan er twee niet op het werkterrein van de Ombudscommissie liggen, namelijk het verkeer en de bezorging van het huis-aan-huisblad.

De heer F geeft aan dat bij de gemeente Korendijk de vrees leefde, dat het gesprek in de zitting op deze wijze zou verlopen. In 2008 zijn er van anderen geen klachten ontvangen. Zowel de vorige als de huidige burgemeester zijn een gesprek met de heer A aangegaan. De heer F geeft aan dat hij als klachtbehandelaar ook een gesprek is aangegaan.

Vanaf 2002 legt de correspondentie van de heer A een onevenredig beslag op de gemeente. Toen is ook al geconstateerd dat het zo niet verder kan. De klachtenregeling wordt steeds oneigenlijk gebruikt, dit is ook gebeurd met het spreekrecht. Het is niet altijd duidelijk met welke punten uit de klachten het college zich daadwerkelijk bezig moet houden, welke belangen er spelen, welke klacht al is al afgerond, etcetera. Op een bepaald moment vindt de heer F dat het genoeg is.

Voorts wijst de heer F op een uitspraak van de Nationale Ombudsman (2005/241), die weliswaar enigszins afwijkt van deze casus, omdat de heer A zijns inziens zich nooit onbehoorlijk of denigrerend heeft uitgelaten over de gemeente Korendijk. In het kort komt het erop neer dat als een klager veel van dezelfde zaken aanbrengt, de gemeente eenzijdige afspraken mag maken over de behandeling van die zaken. Zo moet een bepaalde klacht concreet en verifieerbaar zijn. De heer A bezorgt de gemeente met zijn klachten hoge kosten voor de behandeling van al zijn brieven. De heer F ziet graag dat de Ombudscommissie zich uitspreekt hoe de gemeente moet reageren op alle klachten en dat de gemeente terecht besloten heeft om niet meer op alle klachten te reageren.

De voorzitter vraagt of de gemeente de klachten wil inventariseren.

De heer F geeft aan dat de burgemeester en hij dit wilden doen, maar dat dit is geweigerd door de heer A. Voorts verwijst hij naar de vele brieven op andere beleidsgebieden.

De voorzitter merkt op dat een klachtbrief niet altijd een klacht in de zin van de Awb is.

De heer E stelt dat ook de pleitnota weer een herhaling van zetten is.

De voorzitter geeft aan dat veel van de punten in de pleitnota zien op beleidsuitvoering.

De heer E vertelt dat de opeenstapeling van klachten de gemeente veel tijd en geld kost. Hij wil graag een oplossing voor de situatie.

De voorzitter vult aan dat de gemeente ook de betrokkenheid van een burger wil honoreren.

De heer E antwoordt dat de heer A soms wel een punt heeft, maar dat dit ondersneeuwt in de vele brieven.

De heer A wijst op de komst van de rondweg en zaken die daarbij nog lopen.

De voorzitter constateert dat in casu er meer speelt dan een inhoudelijke klacht en dat de gemeente deze problemen wil oplossen.

De heer A geeft aan hetgeen eerder is verteld onjuist is. Volgens hem heeft de gemeente Korendijk het gesprek afgebroken.

De voorzitter vraagt een reactie van de gemeente.

De heer F geeft aan dat de gemeente graag in gesprek wil met de heer A om te overleggen welke concrete klachten nog om een oplossing vragen.

De heer Vos legt uit dat als er te veel bewijs geleverd wordt een stelling ontkracht kan worden. Betrokken en meelevende burgers zijn voor een gemeente erg belangrijk, maar tegelijkertijd kan een burger het werk van de gemeente moeilijk maken.

In de stukken leest hij dat de gemeente Korendijk het in de ogen van de heer A eigenlijk nooit goed kan doen. De heer Vos vraagt of de heer A de problemen opgelost wil zien, nu de gemeente een handreiking doet om een einde te maken aan de problemen.

De heer A geeft een aantal voorbeelden van problemen die hij heeft ervaren in de afgelopen periode.

De heer Vos geeft aan dat de tijden veranderen.

De heer A stelt dat de gemeente niets onderneemt.

De heer Vos vraagt de heer A aan te geven waar de onbehoorlijkheid van de gedraging van de gemeente Korendijk in zit, de gemeente Korendijk doet nu juist een handreiking om de situatie op te lossen.

De heer A stelt dat het niet gaat om gelijk te krijgen, maar om het sluiten van compromissen.

Hij zegt dat de heer Vos de problematiek te licht opvat.

De heer Vos antwoordt dat de kern van het probleem is dat heer A geen tegengeluid wil horen.

De heer A stelt dat wat betreft de raadsnotulen censuur is gepleegd.

De voorzitter zegt dat uitsluitend de raadsleden bevoegd zijn de notulen vast te stellen.

Op verzoek van de heer F legt de voorzitter de handreiking voor aan de heer A.

De heer A stelt als voorwaarde dat het overleg voldoende kwaliteit heeft en doelmatig is.

De heer F bevestigt dat dit het geval zal zijn.

De heer A geeft aan dat hij op een dergelijk gesprek heeft aangestuurd en wijst op zijn ingediende zienswijzen.

De heer Vos vraagt of de gemeente zaken onvoldoende oppakt.

De heer A bevestigt dit.

De heer Vos vraagt onder welke voorwaarden de heer A een gesprek wel wil aangaan.

De heer A stelt voor dat een lid van de Ombudscommissie bij het gesprek aanwezig is, omdat hij er anders geen vertrouwen in heeft.

De heer E geeft aan dat de gemeente de situatie wil inventariseren. Hij vervolgt met de opmerking dat intern bij de gemeente al gesproken is over een soort van stalking. Dit gesprek zal een uitkomst moeten bieden.

De voorzitter geeft aan dat de handreiking van de gemeente bestaat uit het inventariseren en daarna behandelen van de klachten en zij vraagt de aanwezigen of ze daar aan mee willen werken.

De heer F vraagt naar de derde persoon die bij het gesprek zal zijn.

De voorzitter denkt, na kort overleg met de commissie, aan iemand die nog op geen enkele manier betrokken is en die het gesprek kan leiden. Gedacht kan worden aan een mediator, maar voor een succesvol optreden is van beide zijden een goede wil nodig. De heer A zegt dat hij in 2004 al een voorstel tot mediation heeft gedaan bij de gemeente, maar dat heeft niets opgeleverd.

De heer Vos geeft aan dat het nu 2009 is en dat al het werk van de heer A nog niet heeft geleid tot een oplossing van het probleem. De heer Vos wil na het inventariseren van de situatie, samen met een onafhankelijke derde, tot een oplossing komen.

De heer A stemt hiermee in.

Die derde persoon moet volgens de heer Vos volstrekt onafhankelijk zijn, iemand die weet hoe een en ander in elkaar steekt. De Ombudscommissie zal iemand benaderen.

De heer F geeft aan dat hij wel alle klachten in één keer wil bespreken.

De heer A wil dit ook.

Afgesproken wordt dat in afwachting van het bemiddelingstraject de behandeling van de klacht door de commissie wordt verdaagd. De heer A zegt toe tijdens het bemiddelingstraject geen nieuwe klachten in te dienen en verdaging van de behandeling is ook afgesproken ten aanzien van de door de heer A bij de gemeente ingediende klachten.

De commissie zal de afspraken in een brief bevestigen.

De voorzitter geeft aan dat ook nog moet worden nagedacht over de financiële kant van de zaak. De Ombudscommissie heeft hier geen budget voor.

De heer E geeft aan dat de kosten geen beletsel mogen vormen.

De heer Vos spreekt de hoop uit dat de beide partijen tot een oplossing zullen komen.

De voorzitter concludeert dat er geen vragen en opmerkingen meer zijn, bedankt de aanwezigen voor hun komst en sluit de zitting..."

Beschrijving klacht en bevoegdheid Ombudscommissie

De Ombudscommissie stelt vast dat de klacht op het volgende betrekking heeft:

1. de gemeente Korendijk handelt in strijd met de interne klachtenregeling en de Algemene wet bestuursrecht (hierna uitgewerkt op bladzijdes 10 en 11 onder punten a tot en met e);
2. de gemeente Korendijk antwoordt niet op de Nota van Repliek van 30 september 2008, zulks naar aanleiding van een aantal bij de gemeente ingediende klachten;

De klacht is neergelegd in de brief van 22 oktober 2008.

Gelet op afdeling 9.2.2 Awb acht de Ombudscommissie zich bevoegd de klacht in behandeling te nemen.

Omdat de Ombudscommissie pas bevoegd is een klacht in onderzoek te nemen als het bestuursorgaan zelf eerst in de gelegenheid is geweest de klacht af te handelen (zie onder het kopje kenbaarheidsvereiste), beperkt het onderzoek van de commissie zich tot de bij brief van 22 oktober 2008 ingediende klacht.

Overwegingen

Naar aanleiding van het dossier en de gehouden hoorzitting is de Ombudscommissie tot de volgende conclusie gekomen.

Algemeen

1. De Ombudscommissie merkt op dat klachten betrekking moeten hebben op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, terwijl ook het feit dat de klacht een gedraging jegens iemand moet inhouden, meer algemene

wensen over het optreden of het beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van deze regeling houdt.

2. a. Bij de hoorzitting zijn partijen met elkaar overeengekomen dat in afwachting van een bemiddelingstraject de behandeling van de klacht door de commissie wordt verdaagd. Klager heeft toegezegd tijdens het bemiddelingstraject geen nieuwe klachten in te dienen en verdaging van de behandeling is ook afgesproken ten aanzien van de door de klager bij de gemeente ingediende klachten. Een en ander is bevestigd in de brief van de Ombudscommissie van 28 april 2009.
- b. Bij brief van 28 mei 2009 deelt de Ombudscommissie aan partijen mee dat zij mevrouw I heeft benaderd om met hen een traject van bemiddeling te volgen. In de bij die brief behorende bijlage wordt de bemiddelaar nader geïntroduceerd. Het traject van bemiddeling vindt plaats op basis van vrijwilligheid, vertrouwelijkheid en neutraliteit van de bemiddelaar, evenals vrijwilligheid en vertrouwelijkheid van de te bemiddelen partijen. De bemiddeling zal plaatsvinden op basis van mediationmethodiek. Voor nadere informatie over mediation wordt partijen verwezen naar de betreffende website. Aan partijen wordt gevraagd om de Ombudscommissie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 17 juni 2009 te laten weten of mevrouw I met hen in contact kan treden voor het maken van een afspraak.
- c. Nog vóór ontvangst van de brief van 28 mei 2009 laat klager bij e-mail van 27 mei 2009 aan de Ombudscommissie weten dat hij om voor hem moverende redenen afziet van een mediationtraject. Aan het slot van zijn e-mail schrijft hij: “Wat mij betreft heeft het instituut “Ombudscommissie Hoeksche Waard geen bestaansrecht. Wat is de waarde van “een hoorzitting zonder dat onder ede wordt gehoord en aangeklaagden straffeloos “broodje aap verhalen mogen vertellen? Normen en waarden, voorbeeldfunctie. U “hebt uw huiswerk ook slecht gedaan. Het gaat nog maar om het topje van de “ijsberg.”
- d. Bij e-mail van 16 juni 2009 laat de gemeente weten dat zij besloten heeft om in te stemmen met het voorstel van de Ombudscommissie, zoals verwoord in de brief van 28 mei 2009.
- e. Na uitvoerig beraad reageert de Ombudscommissie bij brief van 22 juli 2009 op de e-mail van 27 mei 2009 van klager en vraagt zich in alle oprechtheid af wat klager thans nog van de commissie verwacht, nu hij het bestaansrecht daarvan betwist. En als hij toch een rapport wenst, waarop baseert hij die wens dan, gelet op zijn reactie van 27 mei 2009?
- f. Klager reageert in zijn brief van 28 augustus 2009, waarin hij onder meer schrijft: “...U vraagt mij wat ik ‘nog meer van de commissie verwacht...’. “...Ik had “verwacht (v.v.t.), dat de Ombudscommissie mij serieus zou nemen, beschikte “over vereiste dossierkennis, een luisterend oor zou bieden en zich verre zou “houden van ongefundeerde en onterechte uitspraken, een neutrale en “onafhankelijke benadering/opstelling. Gelet op bovenstaande, en vooral “OPNIEUW het misbruik van mijn vertrouwen door Korendijk en het falende “politieoptreden, (verkeershandhaving en poging tot doodslag), mag ik aannemen dat u begrijpt dat er voor mij geen basis meer is om deze gifbeker verder te “ledigen...”.
 Geen klip en klaar antwoord op de vraag van de commissie, maar uit de zinsnede: “dat er voor mij geen basis meer is om deze gifbeker verder te ledigen”, concludeerde de commissie, in vergadering bijeen op 30 september 2009, dat klager, behalve geen bemiddelingstraject, ook geen rapport wenst van de Ombudscommissie. Maar nog voordat deze conclusie ter kennis kon worden

gebracht van klager, laat deze bij brief van 30 september 2009 weten dat hij wél een rapport wenst over zijn klacht. Reden waarom de commissie alsnog heeft besloten een rapport uit te brengen.

- g. De gemeente schetst in haar brief van 15 september 2009 de gang van zaken vanaf de hoorzitting op 22 april 2009 en laat weten hiermee niet tevreden te zijn. Bijna dagelijks ontvangt zij nieuwe brieven/klachten van de heer A. Zij verzoekt de commissie op zeer korte termijn een advies uit te brengen in deze zaak.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 1

- a. Bestuursorganen dienen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie te voorzien. Dit impliceert onder meer de plicht om een ontvangstbevestiging aan de afzender toe te zenden. Klager is van mening dat de aan hem verstuurd ontvangstbevestiging naar aanleiding van een ingediende zienswijze met betrekking tot een tijdelijke vrijstelling van het bestemmingsplan ten behoeve van een kleidepot aan weg B te Zuid-Beijerland in strijd is met de Awb. De commissie is na toetsing aan de Awb tot de conclusie gekomen dat er geen vormvoorschrift is vastgesteld waaraan een ontvangstbevestiging dient te voldoen. De Ombudscommissie is, gelet op het bovenstaande, van oordeel dat de gemeente de behoorlijkheidsnorm van actieve en adequate informatieverstrekking niet heeft geschonden.
- b. Het beginsel van hoor en wederhoor impliceert dat klager en beklaagde in het kader van een klachtprocedure in de gelegenheid moeten worden gesteld te worden gehoord en dat een conceptrapport van bevindingen voor een reactie aan klager en beklaagde wordt gezonden. Van het horen van klager kan onder meer worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord (artikel 9:10 Awb en artikel 3.5 klachtenregeling). Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt altijd gehoord (artikel 3.5 klachtenregeling). Van het horen wordt een verslag gemaakt. Volgens lid 1 van artikel 3.6 van de klachtenregeling maakt de klachtbehandelaar een conceptrapport van bevindingen op en zendt dit voor een reactie aan de klager en aan de beklaagde. Het conceptrapport bevat een verslag van het horen van partijen. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Dit horen kan er toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. De Ombudscommissie stelt vast dat de gemeente een beslissing op de klachten heeft genomen zonder dat klager en beklaagden zijn gehoord. Klager heeft evenwel op 2 september 2008 aan de klachtcoördinator kenbaar gemaakt geen gebruik te willen maken van zijn recht te worden gehoord. De gemeente heeft nagelaten een conceptrapport van bevindingen voor een reactie aan de beklaagden toe te sturen. De Ombudscommissie is, gezien de vorenstaande bevindingen, van oordeel dat de gemeente de behoorlijkheidsnorm van hoor en wederhoor heeft geschonden.
- c. Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat de overheid klachten dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen, tenzij er sprake is van zwaarwegende omstandigheden die het nemen van de beslissing binnen de wettelijke termijnen onmogelijk of onwenselijk maken. Afhandeling van een negental klachten is niet geschied binnen de in de Awb gestelde termijnen. In haar beslissing van 29 oktober 2008 op de klachten geeft de gemeente aan dat, gelet op het grote aantal klachten en het grote aantal personen waarover klager zich beklagt, gekozen is voor een collectief rapport van bevindingen.

Gelet op het grote aantal klachten van klager, die bovendien een onderlinge samenhang vertonen, stelt de Ombudscommissie vast dat de gemeente terecht zwaarwegende omstandigheden heeft aangevoerd die haar het nemen van een beslissing binnen de wettelijke termijn onmogelijk heeft gemaakt.

De Ombudscommissie is daarom van oordeel dat de gemeente de behoorlijkheidsnorm van voortvarendheid niet heeft geschonden.

- d. Het beginsel van goede administratieve en organisatorische voorzieningen impliceert dat een bestuursorgaan voor de behandeling van binnengekomen post dient te voorzien in een regeling die enerzijds de privacy van de burger voldoende waarborgt en die anderzijds een spoedige behandeling van brieven garandeert.

Klager heeft op enkele aan de gemeentesecretaris persoonlijk gerichte brieven (p/a gemeentehuis) geen ontvangstbevestiging gekregen. Hierover beklaagt hij zich bij de klachtencoördinator in zijn brief van 1 september 2008. De gemeente heeft daarop geantwoord dat de gemeentesecretaris deze brieven als gevolg van vakantie eerst later heeft kunnen openen. De aan hem persoonlijk geadresseerde brieven beantwoordt de gemeentesecretaris niet als formele correspondentie. Hij neemt daarvan kennis en de ontvangst van dit soort correspondentie wordt niet bevestigd aan de afzender. Als klager wil dat zijn brieven wel formeel worden getoetst, dan moet hij deze niet richten aan de gemeentesecretaris persoonlijk.

De Ombudscommissie is van mening dat de gemeente door deze gekozen werkwijze het risico loopt dat brieven die om een spoedig antwoord vragen, langer dan nodig is onbeantwoord blijven. De gemeente dient voor dergelijke situaties te voorzien in een vervangingsregeling, die enerzijds de privacy van de burger voldoende waarborgt en die anderzijds een spoedige behandeling van brieven die daarom vragen garandeert. Dat dit in casu niet is gebeurd, is niet behoorlijk. De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente ingevolge het ontbreken van de bedoelde voorzieningen de behoorlijkheidsnorm van adequate organisatorische voorzieningen heeft geschonden.

- e. Het vereiste van adequate informatieverwerking impliceert dat, indien een bestuursorgaan een klacht krijgt over klachtafhandeling, het bestuursorgaan een onderzoek dient in te stellen naar de gegrondheid van die klacht. Bij brief van 5 september 2008 heeft klager bij de voorzitter van de gemeenteraad van Korendijk een klacht ingediend over de klachtafhandeling door de klachtencoördinator. Het is de Ombudscommissie uit de ingebrachte stukken niet gebleken dat deze klacht in behandeling is genomen.

De Ombudscommissie stelt vast dat de gemeente geen toepassing heeft gegeven aan hoofdstuk 9 Awb en de klachtenverordening van de gemeente.

De Ombudscommissie is daarom van oordeel dat de gemeente de behoorlijkheidsnorm van adequate informatieverwerking heeft geschonden.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 2

Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat een bestuursorgaan brieven binnen een redelijke termijn dient te beantwoorden.

In het kader van een klachtprocedure bij de gemeente Korendijk heeft klager op 2 oktober 2008 een Nota van repliek (inclusief 19 bijlagen) op het concept-rapport van de klachtencoördinator bij de gemeente ingediend.

De gemeente heeft daarop gereageerd bij brief van 27 oktober 2008, datum verzending 30 oktober 2008.

Gelet op de omvang van de Nota van repliek is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeente niet onredelijk heeft gehandeld door haar antwoord op 30 oktober 2008 ter kennis van klager te brengen. De gemeente heeft de behoorlijkheidsnorm van voortvarendheid niet geschonden.

Toezending bevindingen Ombudscommissie aan bestuursorgaan en verzoeker

Overeenkomstig het bepaalde in artikel 9:35 Awb heeft de Ombudscommissie, alvorens het onderzoek te beëindigen, haar bevindingen, verwoord in dit rapport, bij brief d.d. 24 november 2009 schriftelijk meegedeeld aan het betrokken bestuursorgaan en de verzoeker (klager).

De Ombudscommissie heeft hun de gelegenheid gegeven zich te uiten over de bevindingen. Bij brief d.d. 30 november 2009 heeft de heer A een reactie gegeven.

De gemeente heeft gereageerd bij brief d.d. 8 december 2009. De Ombudscommissie heeft kennis genomen van de reacties. Deze hebben op een aantal punten geleid tot het aanpassen van haar bevindingen op onderdelen.

A. Eindoordeel

De Ombudscommissie is jegens klager het volgende van oordeel:

klachtonderdeel 1a: de gedraging is behoorlijk, de gemeente heeft geen normen geschonden en gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht;

klachtonderdeel 1b: de gedragingen zijn niet behoorlijk, de gemeente heeft bij de afhandeling van de klachten normen geschonden en niet gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht;

klachtonderdeel 1c: de gedragingen zijn behoorlijk, de gemeente heeft geen normen geschonden en gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht;

klachtonderdeel 1d: de gedraging is niet behoorlijk, de gemeente heeft bij de afhandeling van de klacht niet gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht;

klachtonderdeel 1e: de gedraging is niet behoorlijk, de gemeente heeft bij de ontvangst van persoonlijk gerichte brieven niet gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht;

klachtonderdeel 2: de gedraging is behoorlijk, de gemeente heeft geen normen geschonden en gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht.

B. Klachtbehandeling door de gemeente

Volgens de Nationale ombudsman is er sprake van een onevenredige inspanning als de burger zich veelvuldig tot een instantie richt en daarvan een inspanning verlangt die buitensporig afwijkt van hetgeen van een dienstverlenende overheidsinstantie mag worden verwacht.

De Nationale ombudsman hanteert dan de volgende uitgangspunten:

- Een bestuursorgaan mag eenzijdig een gedragslijn opleggen voor de communicatie met een burger als de omvang van de correspondentie van die burger leidt tot een tijdsbeslag dat buitensporig afwijkt van hetgeen in redelijkheid van een dienstverlenende instantie mag worden verwacht.*

- *Bij het eenzijdig opleggen van een gedragslijn mag, gelet op het individuele belang van de burger om zich tegenover een bestuursorgaan te kunnen uiten, het bestuursorgaan de betrokkene niet beperken in zijn rechtsbeschermingsmogelijkheden en in zijn mogelijkheden om zich schriftelijk tot het bestuursorgaan te wenden. Dat betekent dat de burger wel brieven mag blijven sturen, maar dat de gemeente daar niet op hoeft te reageren.*

Voorwaarde daarvoor is dat de gemeente dit schriftelijk moet aanzeggen, waarbij zij ook moet motiveren waarom het contact (zowel persoonlijk, als schriftelijk) beperkt wordt. Aan deze voorwaarde heeft de gemeente naar de mening van de Ombudscommissie voldaan in haar brieven aan de heer A van 13 april 2005 en 11 juli 2007.

Concreet betekent dit onder meer dat de gemeente bij ontvangst van brieven en e-mails – na een check op nieuwswaarde en als blijkt dat de heer A geen nieuwe onderwerpen aan de orde stelt – zich voortaan zal beperken tot uitsluitend het verzenden van een ontvangstbericht met daarin de standaardzin, dat verder niet meer gereageerd zal worden. In het verlengde hiervan is de commissie van oordeel dat de gemeente geen klachten in behandeling hoeft te nemen die worden ingediend naar aanleiding van een ontvangstbevestiging als hierboven genoemd.

C. Tot slot

Dat de gemeente er veel belang aan hecht om het contact met klager te normaliseren blijkt uit haar toezegging om medewerking te verlenen aan het starten van een bemiddelingstraject door een onafhankelijke derde. De commissie betreurt het hierom des te meer dat klager zijn eerdere toezegging om hieraan mee te werken, heeft ingetrokken.

Strijen, 28 december 2009

**De Ombudscommissie Hoeksche Waard,
De voorzitter,**

Mw. A. Twilt