

30-9-2009

# RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

## HOEKSCHE WAARD

*(geanonimiseerd)*

**Bestuursorgaan:** Burgemeester en wethouders van Korendijk

**Dossiernummer:** 2009.2

**Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)**

De heer A, hierna te noemen: klager, heeft bij brief van 7 mei 2009 een klacht ingediend. De brief van klager van 20 mei 2009 heeft eveneens betrekking op deze klacht.

Desgevraagd is tijdens de zitting van de Ombudscommissie Hoeksche Waard (hierna: Ombudscommissie) door de heer A meegedeeld dat de klacht op het volgende betrekking heeft:

1. De gemeente maakt zich schuldig aan geantedateerde correspondentie.
2. In de beslissing op de klacht negeert de gemeente een door een medewerker van de Afdeling dienstverlening ondertekende brief.
3. Leidinggevende legaliseert foutieve handelwijze medewerker.
4. Pas op 29 april 2009 heeft de gemeente een verhuisbericht van medio januari 2009 verwerkt.
5. De gemeente handelt onzorgvuldig bij het maken van een afspraak voor een gesprek.
6. Onjuiste toepassing van de interne klachtenregeling

**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. Bij brief van 20 maart 2009 heeft klager een klacht ingediend bij de gemeente Korendijk. Bij brief van 9 april 2009 heeft klager de klacht aangevuld.

Het college van burgemeester en wethouders heeft bij brief van 29 april 2009, datum verzending 29 april 2009, aan de heer A de beslissing op zijn klacht meegedeeld.

**Bevindingen**

**ACHTERGROND VAN DE KLACHT**

*Klacht aan adres van gemeente*

De klacht heeft betrekking op de volgende onderdelen:

1. De gemeente heeft geantedateerde correspondentie verstuurd.

*Beslissing gemeente:*

De bewuste brief van 18 februari 2009 is in eerste instantie per abuis naar zijn oude woonadres toegestuurd, waarvoor de gemeente haar oprechte excuses aanbiedt. Omdat deze brief retour kwam is een nieuwe brief met een nieuwe datum en een nieuwe termijn van 4 weken naar de heer A toegestuurd. De gemeente is van mening dat hier geen sprake is van antidateren dan wel antedateren. Dit klachtonderdeel ongegrond.

2. Klacht tegen ambtenaar die de brief van 18 februari 2009 heeft verstuurd. Klager stelt dat deze ambtenaar ook de mogelijkheid heeft om correspondentie te antedateren en dat ook in de praktijk brengt, waaruit hij de conclusie trekt dat dit een bewuste beschadigingsactie is van deze ambtenaar die daarbij fraude niet lijkt te schuwen.

*Beslissing gemeente:*

Aangezien er geen sprake is van het verzenden van geantedateerde/geantidateerde correspondentie is de gemeente van mening dat zijn klacht ten aanzien van deze ambtenaar niet terecht is. De door klager getrokken conclusie is subjectief en wordt door de gemeente niet gedeeld. Dit klachtonderdeel ongegrond.

3. Op 7 april 2009 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging naar zijn oude adres.

*Beslissing gemeente:*

Het betrof slechts een ontvangstbevestiging welke klager alsnog heeft bereikt. De gemeente acht het belang van klager en/of het gewicht kennelijk onvoldoende. Dit klachtonderdeel niet-ontvankelijk.

## TOELICHTING KLAGER EN GEMEENTE

Op 24 juni 2009 zijn klager en het college van burgemeester en wethouders van Korendijk in een hoorzitting in de gelegenheid gesteld 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 B  
mevrouw C  
mevrouw D

*afwezig zonder kennisgeving:*

*(namens) de gemeente Korendijk*  
de heer E

\* 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 de definitieve versie 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).

Het verslag van de hoorzitting wordt hieronder weergegeven.

“...De voorzitter heet iedereen welkom. Ze geeft aan dat de Ombudscommissie een onafhankelijke commissie is die klachten over onder meer de gemeenten in de Hoeksche Waard behandelt. Ze stelt vervolgens de leden van de commissie voor. De overige aanwezigen stellen zich kort voor. De heer E is namens de gemeente Korendijk niet aanwezig, hoewel hij wel is uitgenodigd. Voorts geeft de voorzitter een toelichting op de procedure zoals deze na de hoorzitting zal verlopen en zal resulteren in een rapport.

De voorzitter vervolgt met een beschrijving van de procedure zoals die is doorlopen bij de gemeente. Zij geeft aan dat er geen conceptrapport van bevindingen is opgemaakt. De klacht van de heer A van 7 mei 2009, aangevuld bij brief van 20 mei, analyseert zij als volgt. Het eerste onderwerp is het antedateren van een brief in een reeks van drie brieven die over hetzelfde onderwerp gaan. Een eerste brief, gedateerd op 18 februari 2009, is verstuurd naar straat F en ondertekend door mevrouw C. De tweede brief, eveneens gedateerd op 18 februari 2009, is verstuurd naar straat G en ondertekend door de heer E. De derde brief van 18 maart 2009, is naar straat G verstuurd en ondertekend door mevrouw C.

De heer A geeft aan dat de klacht niet ziet op deze laatste brief.

De voorzitter geeft aan dat deze beschrijving bedoeld is om klacht te verhelderen. Zij vervolgt dat de klacht ook nog handelt over het geklungel met de adressen, het niet volgen van de klachtenregeling en de al dan niet gemaakte afspraak over de hoorzitting. De voorzitter vat de klachten samen met de omschrijving van de heer A dat de gemeente Korendijk met grote onzorgvuldigheid gehandeld heeft. Uit de brief van 20 mei blijkt voorts nog dat geen hoorzitting is gehouden. De heer A zag hier geen heil in, omdat op 29 april al een rapport van bevindingen was opgesteld c.q. een beslissing op de klacht was genomen.

De voorzitter geeft het woord aan de heer A.

De heer A leest zijn pleitnota voor. *De pleitnota is gevoegd bij dit verslag. De pleitnota wordt hier aangehaald en ingelast en maakt deel uit van het verslag.*

De voorzitter geeft het woord vervolgens aan de heer B.

De heer B vertelt dat hij, als verantwoordelijke voor het opstellen van het rapport van bevindingen van 29 april 2009, zal in gaan op de klacht. Mevrouw C gaat in op de drie brieven en mevrouw D gaat in op de klachtprocedure.

De voorzitter vraagt naar de ambtelijke organisatie van de gemeente Korendijk.

De heer B antwoordt dat er vier afdelingen zijn: beleid en projecten, dienstverlening, middelen en beheer. Mevrouw C is hoofd van de afdeling dienstverlening. Kort gezegd behandelt deze afdeling alle aanvragen en verleent vergunningen. Daarnaast is er nog een groep medewerkers belast met bestuurs- en managementondersteuning. Mevrouw D is werkzaam binnen deze groep, onder andere als klachtencoördinator.

De heer B gaat verder in op de klacht. Hij stelt dat het gebeurde met het voormalige adres van de heer A gewoon een fout is van de gemeente Korendijk. Hij heeft hiervoor zijn excuses al aangeboden en doet dat bij deze weer. Hij vertelt ter verklaring van het gebeurde dat de verhuismutatie in de GBA is verwerkt, maar dat dit niet gekoppeld is aan het systeem dat wordt gebruikt bij de bouwaanvragen. In het bouwdoossier, dat in dit geval gebruikt is, stond het oude adres van de heer A nog vermeld.

De voorzitter stelt dat er wel twee keer een fout is gemaakt.

Mevrouw C geeft aan dat deze herhaalde fouten zijn te verklaren door de mandaatregeling die gebruikt wordt. Zij heeft niet gezien dat het adres van de heer A niet juist was. Echter, zij

tekt veel brieven in haar hoedanigheid als afdelingshoofd en kan daarom dit soort gegevens niet altijd controleren. In de automatisering bij de postverwerking is ook een verkeerd adres geselecteerd. De ondertekening van brieven is bij de gemeente Korendijk gemandateerd aan het afdelingshoofd. De eerste brief is hierdoor getekend door mevrouw C, de tweede brief met het goede adres, maar de foute datum door de heer E in ondermandaat en de derde brief door mevrouw C.

Mevrouw C stelt dat het in dit geval beter was geweest om direct excuses te maken voor de onjuiste verzending.

De heer B vervolgt met de opmerking dat er een opeenstapeling is van menselijke fouten en dat dit intern stevig aan de orde is geweest. Hij wil daarbij aantekenen dat de heer E inhoudelijk geen bemoeienis heeft gehad met de totstandkoming van de brieven.

De voorzitter stelt dat dit niet zo beschreven is in het rapport van bevindingen van 29 april 2009.

De heer B volgt deze opmerking niet en geeft aan dat er wel degelijk over deze brieven wordt gesproken en dat er excuses hiervoor wordt aangeboden.

De voorzitter wijst op het ontbreken van de melding dat er twee brieven zijn met dezelfde datum, te weten 18 februari.

Mevrouw C geeft aan dat de opmerking van de voorzitter juist is.

De voorzitter constateert dat het rapport afwijkt van wat tijdens deze zitting is verteld.

De heer B geeft aan dat een formele afhandeling van de klacht niet de insteek was. Liever wilde de gemeente eerst in gesprek met de heer A om zo tot een oplossing te komen. Bij dit gesprek zouden mevrouw C, als leidinggevende en mevrouw D als klachtencoördinator, aanwezig zijn. Aan het secretariaat, mevrouw H, is gevraagd een afspraak te maken en deze is gepland op vrijdag 17 april om 9.00 uur. Omstreeks 8.30 uur op 17 april is deze mevrouw gebeld door de echtgenote van de heer A dat de afspraak niet door kon gaan, omdat er een keuken geplaatst moest worden op het werk van de heer A. Een nieuwe afspraak is gemaakt voor de ochtend van dinsdag 21 april. Maar er verscheen niemand. Er is toen overlegd om een derde afspraak te maken, maar daar is van afgezien en is het rapport van 29 april 2009 uitgebracht c.q. een beslissing op de klacht genomen.

De heer De Vlaam wil weten of dit een hoorzitting betrof. De heer B antwoordt dat het gesprek niet als hoorzitting gezien moest worden, maar dat de standpunten er toegelicht konden worden.

De voorzitter geeft het woord aan de heer A, omdat hij de gang van zaken rond de uitnodiging ontkent.

De heer A vraagt naar het telefoonnummer dat gebeld is om de afspraak te maken.

Mevrouw C noemt het nummer (.....).

De heer A geeft aan dat dit een onjuist nummer is en dat hij zijn klacht wil uitbreiden.

De gemeente heeft wederom onzorgvuldig gehandeld.

De heer Vos geeft aan dat de werkwijze zo op het eerste oog lijkt te kloppen. Er wordt door een medewerker van het secretariaat een afspraak gemaakt en als die wordt afgezegd wordt een nieuwe afspraak gemaakt.

De heer A geeft aan dat een van zijn kinderen contact heeft gehad met de gemeente en dat zij ongeveer 9 of 10 maanden geleden een brief hebben gestuurd. In plaats van naar hem heeft de medewerker gebeld met zijn schoondochter en op het werk van zijn zoon is waarschijnlijk een keuken gezet, maar dat weet hij niet precies.

De voorzitter stelt dat ook in dit geval dus iets fout is gegaan.

De heer B geeft aan dat sprake is van *Murphy's law* en dat is zeker in dit geval buitengewoon vervelend.

De voorzitter wijst nogmaals op het belang van een hoorzitting, want daarmee zou er duidelijkheid ontstaan.

De heer B vat de situatie zo samen dat de gemeente heeft gebeld, maar de heer A heeft geen telefoontje gehad.

De heer Vos vraagt of dit het punt is van de klager.

De heer A geeft aan dat dit correct is.

De voorzitter concludeert dat dit punt nu boven water is.

De heer A stelt dat weliswaar de Wet van Murphy van toepassing is, maar dat het probleem 'm vooral zit in de eerste brief en de houding van de gemeente daarna. Voor die brief is getekend en de gemeente ontloopt zijn verantwoordelijkheid voor de gemaakte fouten.

De heer B zegt dat de gemeente niet voor haar handelwijze wegloupt.

Mevrouw C geeft aan dat zij weliswaar de brief heeft getekend, maar niet heeft beoordeeld.

De heer A stelt dat zij daardoor wel verantwoordelijk is.

Hierop zegt de heer B dat er sprake is van een opeenstapeling van fouten.

De heer A antwoordt dat de burger met dergelijke fouten bij de rechtbank de boot in kan gaan.

De heer B wil de heer A dan ook danken voor zijn opmerkingen.

De heer A stelt dat deze opmerking niet zo verwoord stond in de brief van de gemeente.

De heer Vos concludeert in het kort dat de klager vindt dat de gemeente onzorgvuldig heeft gehandeld en de gemeente wijst daarbij op een situatie volgens de Wet van Murphy. De heer Vos vervolgt met de opmerking dat met een telefoontje aan het adres van klager veel van de klachten had kunnen worden voorkomen.

De voorzitter constateert dat de klachtenregeling van de gemeente Korendijk niet correct is toegepast.

De heer Vos vertelt dat hij de klachtenregeling eenvoudig op internet heeft gevonden. Net zoals de heer A in de pleitnota noemde viel ook zijn oog op artikel 3.6 van de regeling. Nu ligt er een rapport, maar er is geen concept uitgebracht en er is ook geen hoorzitting geweest. Helaas is de heer E nu niet aanwezig, maar ook in de interne procedure is hij niet gehoord. Dit is van belang voor hoor en wederhoor. Middels een conceptrapport had de heer A dan kunnen reageren en zo had hoor en wederhoor kunnen plaats vinden.

De heer Vos wil reeds tijdens deze hoorzitting de aanbeveling doen om altijd hoor en wederhoor toe te passen in een klachtenprocedure.

Mevrouw D beaamt de constatering van de heer Vos.

De voorzitter wijst ook op het ontbreken van een speciale ontvangstbevestiging in het dossier. Bij ontvangst van een klacht moet een speciale ontvangstbevestiging uitgaan naar de klager, een standaard ontvangstbevestiging is dan onvoldoende.

Mevrouw D antwoordt dat dit in casu niet gebeurd is omdat gekozen is voor een informele benadering van de klacht.

De heer Vos oppert dat als de informele weg niet blijkt te werken, de klachtenregeling toch gevolgd moet worden.

De heer B geeft aan dat na de afzegging die dat niet bleek te zijn, te geforceerd de formele weg is ingeslagen.

De heer De Vlaam vraagt of mevrouw D klachten na binnenkomst direct ontvangt.

Mevrouw D antwoordt bevestigend.

De voorzitter geeft aan dat als een klacht wordt ontvangen, ontvangstbevestiging in eigen hand moet worden gehouden door de klachtencoördinator en niet door de afdeling belast met postzaken.

De heer De Vlaam vraagt of de verzenddatum nu wel wordt vermeld op de poststukken.

De heer B antwoordt bevestigend.

De heer B geeft aan dat hij de heer A graag voor een gesprek wil uitnodigen.

De heer A antwoordt dat hij hier niet zoveel heil in zit, aangezien er ook nog een bezwaarschrift in behandeling is, waarvan de termijn al ruimschoots overschreden is.

Mevrouw D geeft aan dat er in die zaak een brief is verzonden naar de gemachtigde van de heer A.

De voorzitter herhaalt nog eens dat zij het zeer betreurt dat de heer E niet is verschenen op de zitting, terwijl hij hiervoor toch nadrukkelijk uitgenodigd was.

De voorzitter schetst de verdere gang van zaken. Ze constateert dat er geen opmerkingen of vragen meer zijn. Ze bedankt de aanwezigen voor hun komst en sluit de hoorzitting...”

### **Beschrijving klacht en bevoegdheid Ombudscommissie**

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

1. *De gemeente maakt zich schuldig aan geantedateerde correspondentie*

Op 18 februari 2009 stuurt de gemeente een brief aan klager over de plaatsing van een schutting bij zijn woning straat G te I. Omdat hiervoor een bouwvergunning nodig is, verzoekt de gemeente hem binnen 4 weken na verzenddatum van deze brief alsnog een aanvraag voor een bouwvergunning in te dienen. De brief wordt echter geadresseerd aan zijn (oude) adres straat F te I en is namens het college ondertekend door mevrouw C, afdelingshoofd Dienstverlening. Medio januari 2009 heeft klager een verhuisbericht gestuurd aan de gemeente. De huidige bewoners van straat F hebben de foutief verzonden post op 12 maart 2009 met een begeleidingsbriefje aan de gemeente geretourneerd. Vervolgens ontvangt klager op zijn huidige adres op 14 maart 2009 een op 18 februari 2009 gedateerde brief met dezelfde inhoud als de eerder aan het foutieve adres verzonden brief. De brief is namens het college ondertekend door de heer E, afdeling Dienstverlening. Wederom wordt verzocht om “binnen 4 weken na de verzenddatum van deze brief alsnog een aanvraag voor een bouwvergunning in te dienen.” Een op 14 maart 2009 ontvangen brief is dus evenals de eerste brief gedateerd op 18 februari 2009. Tussen datum brief en ontvangst brief zit een periode van ruim 3 weken. Klager is van mening dat het niet mogelijk mag zijn dat vanuit een gemeentelijke organisatie bewust of onbewust correspondentie wordt verzonden met onjuiste datering.

2. *In de beslissing op de klacht negeert de gemeente een door een medewerker van de afdeling Dienstverlening ondertekende brief*

Namens het college heeft de heer E van de afdeling Dienstverlening een brief ondertekend, gedateerd 18 februari 2009 en geadresseerd straat G te I. In zijn brief van 20 maart 2009 klaagt de heer A zich over deze medewerker. De gemeente negeert in haar beslissing op de klacht de door deze medewerker ondertekende brief van 18 februari 2009, die klager eerst op 14 maart 2009 heeft ontvangen.

3. *Leidinggevende legaliseert foutieve handelwijze medewerker*

Klager is van mening dat mevrouw C, hoofd afdeling Dienstverlening, de handelwijze van medewerker E heeft gelegaliseerd door niet corrigerend op te treden. Omdat het klager onwaarschijnlijk lijkt dat de post bijna een maand zou hebben gedaan over de bezorging van de brief van de gemeente van 18 februari 2009, gericht aan het adres straat G, heeft hij bij brief van 14 maart 2009 aan de gemeente gevraagd om de verzenddatum van die brief te noemen. In haar antwoord van 18 maart 2009 gaat mevrouw C echter volledig voorbij aan zijn vraag over de verzenddatum van deze brief van 18 februari 2009, waarmee zij volgens klager als leidinggevende de door de heer E geantedateerde brief en zijn verzoek om opheldering negeert. Naar de mening van

klager wordt zij daardoor medeverantwoordelijk voor de handelwijze van de heer E en kon mitsdien in deze zaak niet meer als klachtbehandelaar optreden.

Klager stelt verder dat, naar nu is gebleken, de eerste naar een foutief adres gezonden brief ook door mevrouw C is ondertekend en dat dit mogelijk de verklaring is voor het feit dat zij in haar brief van 18 maart 2009 met geen woord rept over de gemaakte fouten. Hiervan was zij inmiddels volledig op de hoogte, omdat haar laatste brief is verzonden naar aanleiding van zijn verzoek om opheldering van 14 maart 2009.

4. *Pas op 29 april 2009 heeft de gemeente een verhuisbericht van medio januari 2009 verwerkt*

Klager stelt dat hij medio januari 2009 een adreswijziging aan de gemeente heeft doorgegeven (van straat F naar straat G). In de beslissing op de klacht van 29 april 2009 schrijft de gemeente hierover: "...Inmiddels hebben wij ook in ons postregistratiesysteem uw huidige adres toegevoegd..." Klager is van mening dat deze mutering wel op een zeer laat tijdstip is verwerkt, omdat de gemeente een brief van 7 april 2009 nog richt aan het adres straat F.

5. *De gemeente handelt onzorgvuldig bij het maken van een afspraak voor een gesprek*

Klager merkt op dat hij zoals blijkt uit de brief van de gemeente van 29 april 2009 (beslissing op klacht) zou zijn uitgenodigd voor mondeling overleg op 17 april 2009 om 09.00 uur met mevrouw C, hoofd afdeling Dienstverlening en mevrouw D, klachtencoördinator. Volgens de gemeente zou deze afspraak op 17 april 2009 door zijn echtgenote telefonisch zijn afgezegd en een nieuwe afspraak zijn gemaakt voor 21 april 2009 om 09.00 uur. Zonder opgaaf van redenen zou hij op deze tweede afspraak niet zijn verschenen.

Klager stelt dat met hem geen afspraak is gemaakt voor een gesprek, noch voor 17 april, noch voor 21 april. De bewering van de gemeente dat zijn echtgenote de afspraak verzet zou hebben verbaast hem ten zeerste, omdat zij op geen enkele wijze contact heeft gehad met de gemeente. Hij vraagt zich af hoe de gemeente aan dergelijke onzin komt.

6. *Onjuiste toepassing van interne klachtenregeling*

Ten aanzien van de gevolgde klachtenprocedure merkt klager het volgende op:

- a. De klachtenregeling is eerst na herhaald verzoek en niet binnen de in de Wet openbaarheid van bestuur gestelde termijn toegezonden.
- b. De klachtencoördinator heeft verzuimd klager te informeren over de verdere procedure conform artikel 1.3, onder 2c.
- c. In de ontvangstbevestiging wordt met geen woord gerept over het gestelde in artikel 3.2.
- d. In tegenstelling tot wat de gemeente stelt, is niet voldaan aan artikel 3.5 (klager noch beklagde zijn gehoord).
- e. Er is niet gehandeld conform artikel 3.6.

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



## **Overwegingen**

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

### *Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 1*

Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur moeten werken. Dit betekent dat slordigheden moeten worden vermeden en dat fouten zo snel mogelijk moeten worden hersteld.

De -eerste- brief van de gemeente van 18 februari 2009, waarin aan klager wordt verzocht om binnen 4 weken na verzenddatum van deze brief alsnog een bouwvergunning voor een geplaatste schutting op het adres straat G te I in te dienen, wordt verzonden naar zijn oude woonadres straat F te I. Nadat de huidige bewoners de foutief verzonden brief op 12 maart 2009 aan de gemeente retournerden, ontvangt klager op zijn huidige adres op 14 maart 2009 een brief van de gemeente met dezelfde inhoud als de eerder aan het foutieve adres verzonden brief. Opmerkelijk is dat de op 14 maart ontvangen brief eveneens is gedateerd 18 februari 2009. In die brief wordt wederom verzocht om “binnen 4 weken na de verzenddatum van deze brief alsnog een aanvraag voor een bouwvergunning in te dienen.” Tussen datum brief en ontvangst door klager zit een periode van ruim 3 weken.

Overigens wordt noch in de brief aan het adres straat F, noch in de brief aan het adres straat G, een verzenddatum vermeld.

Bovendien wordt in beide genoemde brieven vermeld: “Uw brief van 18 februari 2009”, terwijl er in het geheel geen sprake was van een brief van klager met die datum. De gemeente heeft verzuimd de gemaakte fout tijdig te herstellen, hoewel zij daartoe ruimschoots in de gelegenheid is geweest.

De Ombudscommissie stelt op basis van het dossier en de op 24 juni 2009 gehouden hoorzitting vast dat de gemeente slordig is geweest bij de verzending van de tweede brief met datum 18 februari 2009, die klager eerst op 14 maart ontvangt. Door tevens na te laten in die brief een verzenddatum te noemen, resteerde voor klager minder dan een week om te reageren op het verzoek van de gemeente om een bouwvergunning in te dienen. Ook heeft de gemeente verzuimd de gemaakte fout tijdig te herstellen.

Door deze nalatigheid is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeente de behoorlijkheidsnorm van administratieve nauwkeurigheid heeft geschonden.

### *Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 2*

Het motiveringsbeginsel impliceert dat een bestuursorgaan in de afdoeningsbrief naar aanleiding van een klacht op alle klachtonderdelen dient in te gaan, tenzij er bijzondere redenen kunnen worden gegeven om dat niet te doen.

In de beslissing op de klacht negeert de gemeente de door de heer E van de afdeling Dienstverlening ondertekende brief d.d. 18 februari 2009, gericht aan het adres straat G. Klager stelt dat hij niet heeft geklaagd over het feit dat hij op 18 maart 2009 een nieuwe brief met een nieuwe termijn heeft ontvangen, maar over het feit dat hij op 14 maart 2009 een op 18 februari 2009 gedateerde brief heeft ontvangen, met daarin een termijn van 4 weken, die op het moment van ontvangst al grotendeels verlopen was.

De Ombudscommissie stelt vast dat de klacht niet volledig is behandeld en in de afdoeningsbrief niet op alle onderdelen is ingegaan. Er is onvoldoende rekening gehouden met het belang van klager.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente de behoorlijksheidsnorm van motivering heeft geschonden.

*Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 3*

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking impliceert dat een bestuursorgaan een duidelijk op het onderwerp toegesneden antwoord moet geven indien een burger het bestuursorgaan een vraag stelt over een bepaald onderwerp.

In zijn brief van 14 maart 2009 vraagt klager om de verzenddatum van de brief van de gemeente van 18 februari 2009, ondertekend door de heer E, door te geven. De gemeente gaat daar in haar antwoord van 18 maart 2009 niet op in. De brief is namens het college ondertekend door het afdelingshoofd Dienstverlening.

De Ombudscommissie stelt vast dat de vraag van klager aan de gemeente om de verzenddatum van de brief van 18 februari 2009 aan hem door te geven, niet is beantwoord. De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente de behoorlijkheidsnorm van actieve en adequate informatieverstrekking heeft geschonden.

*Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 4*

Het beginsel van goede administratieve en organisatorische voorzieningen impliceert dat een bestuursorgaan dat (via de gemeentelijke basisadministratie) over de juiste adresgegevens van een burger beschikt, correspondentie naar dat adres dient te sturen.

Klager geeft in zijn klachtbrief en tijdens de zitting aan dat hij medio januari 2009 een adreswijziging aan de gemeente heeft doorgegeven. Zowel een brief van 18 februari 2009 als een brief van 7 april 2009 heeft de gemeente nog aan zijn oude adres gestuurd.

Laatstgenoemde brief is een reactie op de brief van klager van 6 april 2009, waarop toch duidelijk zijn adres staat vermeld.

De Ombudscommissie stelt vast dat de gemeente niet zorgvuldig is geweest bij het adresseren van de twee genoemde brieven.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente de behoorlijkheidsnorm van administratieve nauwkeurigheid heeft geschonden.

*Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 5*

Het vereiste van adequate informatieverwerving impliceert dat een bestuursorgaan bij het maken van een telefonische afspraak zich vergewist of naar het juiste telefoonnummer wordt gebeld.

Tijdens de zitting is gebleken dat de gemeente bij het maken van een telefonische afspraak voor een gesprek met klager zich van een onjuist telefoonnummer heeft bediend.

Door een samenloop van omstandigheden is weliswaar een telefonische afspraak voor een gesprek gemaakt met een ingezetene van de gemeente met dezelfde achternaam als klager, maar met klager zelf is geen enkel telefonisch contact geweest voor het maken van een afspraak voor een gesprek.

De Ombudscommissie stelt vast dat de gemeente niet zorgvuldig is geweest bij het maken van een telefonische afspraak voor een gesprek.

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

*Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 6*

- a. Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat een bestuurorgaan een verzoek om toezending van de klachtenregeling in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen.

In zijn klachtbrief van 20 maart 2009, bij de gemeente ingekomen op 23 maart 2009, heeft klager om toezending gevraagd van een exemplaar van de klachtenregeling. Pas na een herhaald verzoek van 9 april 2009 heeft de gemeente aan dit verzoek voldaan. Op grond van artikel 6, lid 1 van de Wet openbaarheid van bestuur beslist het bestuursorgaan op het verzoek om informatie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de dag waarop het verzoek is ontvangen. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste twee weken verdagen. Van de verdaging wordt voor de afloop van de eerste termijn schriftelijk gemotiveerd mededeling gedaan aan de verzoeker. Volgens lid 2 van dit artikel geschiedt de verstrekking van informatie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek. In de overgelegde stukken is niet vermeld op welke datum de klachtenregeling aan klager is toegezonden. Maar zoals blijkt uit de beslissing op de klacht is die regeling in ieder geval vóór 29 april aan klager toegezonden.

De gemeente had uiterlijk 6 april 2009 een beslissing moeten nemen op het verzoek om toezending van de klachtenregeling, dan wel de beslissing vóór deze datum moeten verdagen. Van enige beslissing hieromtrent is de commissie niet gebleken. Toezending van de regeling had uiterlijk 20 april moeten plaatsvinden. De commissie tekent hierbij aan dat het hier termijnen van orde betreft.

De bij de commissie ingediende klacht heeft echter betrekking op het volgens klager *te laat toezenden* van de klachtenregeling.

Omdat uit de stukken niet blijkt op welke datum de klachtenregeling aan klager is toegezonden, onthoudt de Ombudscommissie zich op dit punt aan het geven van een oordeel.

- b. en c. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking impliceert dat indien een burger een klachtbrief richt aan de gemeente, van haar mag worden verwacht dat zij hem informatie verstrekt over het systeem van interne behandeling van klachten over de gemeente.

Tot de taak van de klachtencoördinator behoort volgens artikel 1.3, lid 2 c van de klachtenregeling: het informeren van de klager over de verdere procedure. En zoals blijkt uit artikel 3.2, lid 2 van deze regeling wordt in de ontvangstbevestiging van de klacht informatie verstrekt over het procedureverloop en wie is belast met de behandeling van en de advisering over de klacht.

De Ombudscommissie stelt vast dat na indiening van de klacht geen toepassing is gegeven aan artikel 1.3, lid 2c en aan artikel 3.2, lid 2 van de klachtenregeling. De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente de behoorlijkheidsnorm van actieve en adequate informatieverstrekking heeft geschonden.

- d. en e. Het beginsel van hoor en wederhoor impliceert dat klager en beklagde 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 beklagde wordt gezonden.

Volgens artikel 3.5 van de klachtenregeling -voor zover van toepassing- stelt de klachtbehandelaar de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt in beginsel gezamenlijk plaats, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen (lid 1).

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt altijd gehoord (lid 2). Van het horen wordt een verslag gemaakt (lid 3).

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.

De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Dit horen kan er toe dienen nadere informatie ter beschikking te krijgen.

Horen biedt ook de gelegenheid om naar een oplossing te zoeken voor problemen die ten grondslag liggen aan de klacht, terwijl klager en beklaagde op elkaars standpunten kunnen reageren. Uit een oogpunt van een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedragingen hebben plaatsgevonden en ten behoeve van een correcte weergave van hetgeen de klacht precies omvat, is het noodzakelijk dat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen in een verslag worden vastgelegd.

De Ombudscommissie stelt vast dat de gemeente een beslissing op de klacht heeft genomen zonder dat klager en beklaagde zijn gehoord. Evenmin heeft de gemeente een conceptrapport van bevindingen voor een reactie aan de klager en de beklaagde toegestuurd.

De Ombudscommissie is van mening dat de gemeente de behoorlijkheidsnorm van hoor en wederhoor heeft geschonden.

### **Toezending bevindingen Ombudscommissie aan bestuursorgaan en verzoeker**

In overeenstemming met 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. 18 augustus 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. 20 augustus 2009 heeft de heer A een reactie gegeven.

De gemeente heeft gereageerd bij brief d.d. 10 september 2009.

De Ombudscommissie heeft kennis genomen van de reacties. Deze hebben geleid tot het aanpassen van haar bevindingen op één onderdeel.

***Eindoordeel***

***De Ombudscommissie is ten opzichte van klager het volgende van oordeel:***

***Klachtonderdelen 1 tot en met 5:***

***de gedragingen zijn niet behoorlijk, de gemeente heeft niet gehandeld zoals redelijkerwijs van haar mag worden verwacht.***

***Klachtonderdeel 6:***

- a.*** ***omdat noch uit de stukken, noch uit het verhandelde ter zitting blijkt op welke datum de klachtenregeling aan klager is toegezonden, onthoudt de Ombudscommissie zich op dit punt van het geven van een oordeel.***
- b. tot en met e:*** ***de gedragingen zijn niet behoorlijk, de gemeente heeft niet gehandeld zoals redelijkerwijs van haar mag worden verwacht.***

Strijen, 30 september 2009  
De Ombudscommissie Hoeksche Waard,  
De voorzitter,

Mw. A. Twilt