



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Niet in behandeling?**

Een onderzoek naar het niet reageren op een mondeling handhavingsverzoek en naar de wijze van klachtbehandeling

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Venlo: gegrond.

## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	3
Wat gaat er aan de klacht vooraf? .....	4
Hoe verloopt de klachtbehandeling door de gemeente? .....	4
Hoe is het onderzoek door de Nationale ombudsman tot stand gekomen? .....	6
Hoe reageert de gemeente op het onderzoek van de Nationale ombudsman? .....	6
Hoe reageert de heer Tichelaar? .....	7
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman? .....	7
Conclusie .....	8

## Samenvatting

De heer Tichelaar belt met een medewerker van handhaving van de gemeente. Hij wil een verzoek tot handhaving indienen. Het gesprek verloopt stroef: de medewerker is gepikeerd over het handhavingsverzoek en weigert het verzoek in behandeling te nemen. De heer Tichelaar dient hierover een klacht over in bij de gemeente en ook over de bejegening door de medewerker van handhaving. De klachtbehandeling verloopt moeizaam. Uiteindelijk vindt de gemeente de klacht over de bejegening gegrond. De klacht over het niet in behandeling nemen van de handhavingsbezoek is niet gegrond. Het is beleid dat een handhavingsverzoek alleen schriftelijk kan worden ingediend en niet mondeling, zo oordeelt de gemeente. De heer Tichelaar kan zich hier niet in vinden en wendt zich tot de Nationale ombudsman. Hij klaagt erover dat de gemeente niet heeft gereageerd op zijn handhavingsverzoek en dat het te lang heeft geduurd voordat de gemeente zijn klacht heeft behandeld. De ombudsman heeft onderzocht of de gemeente een behoorlijke reactie heeft gegeven op het mondelinge verzoek tot handhaving van de heer Tichelaar. Daarnaast heeft de ombudsman onderzocht hoe de klachtbehandeling bij de gemeente is verlopen. De ombudsman concludeert dat de gemeente de heer Tichelaar onvoldoende heeft geïnformeerd over de juiste weg om een handhavingsverzoek in te dienen. Daarnaast heeft de gemeente nagelaten persoonlijk contact met de heer Tichelaar te zoeken om het verhaal achter zijn klacht te horen, voordat zij met een informeel oordeel kwam. Tot slot stelt de ombudsman vast dat de gemeente de heer Tichelaar onvoldoende op de hoogte heeft gehouden over het verloop van de klachtbehandeling en hem niet mee genomen heeft in het proces.

## Wat is de klacht?

De heer Tichelaar<sup>1</sup> wil bij de gemeente Venlo mondeling een verzoek tot handhaving indienen. Het gesprek verloopt stroef. De medewerker van handhaving weigert het verzoek in behandeling te nemen.

- De heer Tichelaar klaagt erover dat de gemeente niet heeft gereageerd op zijn mondelinge handhavingsverzoek.
- Daarnaast klaagt hij over het verloop van de klachtprocedure.

## Wat gaat er aan de klacht vooraf?

Achter het huis van de familie Tichelaar wordt een parkeerterrein aangelegd. Meneer en mevrouw Tichelaar zijn met de gemeente in een juridische procedure verwickeld bij de Raad van State. Deze procedure heeft betrekking op het gewijzigde bestemmingsplan en de daarbij horende omgevingsvergunning voor het oprichten van een afscheidingsmuur tussen het parkeerterrein en de omliggende woningen. Voor het aanbrengen van een aantal voorzieningen voor het gebruik van het parkeerterrein, zoals een inrit en slagbomen, heeft de gemeente ook een omgevingsvergunning verleend. In deze vergunning staat dat op het terrein tot een diepte van maximaal 60 centimeter gegraven mag worden, omdat tot deze diepte 'geen versterking in verband met archeologische artefacten te verwachten is'. Dat betekent dat er in de grond mogelijk archeologische resten te vinden zijn waardoor er niet te diep gegraven mag worden. Meneer en mevrouw Tichelaar vinden het belangrijk dat deze archeologische resten bewaard blijven.

Op 7 november 2017 neemt de heer Tichelaar telefonisch contact op met een medewerker van handhaving van de gemeente. De heer Tichelaar heeft gezien dat erop een aantal plaatsen op het terrein al afgegraven is tot 1 meter. Dit is volgens hem in strijd met de voorwaarden van de omgevingsvergunning voor het inrichten van het parkeerterrein. Hij wil een verzoek tot handhaving doen, maar het gesprek verloopt stroef. Na het gesprek hoort de heer Tichelaar niets meer op zijn handhavingsverzoek.

## Hoe verloopt de klachtbehandeling door de gemeente?

### ***Welke klacht heeft de heer Tichelaar?***

Op 5 februari 2018 dient de heer Tichelaar een klacht in bij de gemeente. Hij klaagt dat de medewerker van handhaving hem onheus heeft bejegend door de manier waarop hij hem heeft aangesproken. Hij vindt dat de medewerker van handhaving hem heeft weggezet als iemand die de aanleg van het parkeerterrein wil vertragen. De vragen en toon van de medewerker heeft hij als onprettig ervaren. De heer Tichelaar stelt dat het hem niet gaat om het vertragen van het project. Hij vindt het belangrijk dat de gemeente de regels die zij zelf stelt in de verleende vergunning handhaaft. Dit in verband met de te verwachten archeologische waarde van de grond. De heer Tichelaar heeft tijdens het gesprek de indruk gekregen dat hij zijn verzoek om handhaving niet in mag dienen van de gemeente.

De heer Tichelaar stelt de gemeente de vraag of zij vindt dat de medewerker van handhaving juist heeft gehandeld door niet open te staan voor zijn verzoek tot handhaving en deze niet in behandeling te willen nemen. Ook vraagt hij de gemeente of de medewerker juist heeft gehandeld door geen antwoord te geven op zijn vragen en het gesprek te beëindigen.

Tot slot vindt de heer Tichelaar dat de gemeente niet voortvarend werkt. Hij heeft namelijk nog geen antwoord gekregen van de gemeente op zijn verzoek tot handhaving.

### ***Hoe reageert de gemeente aanvankelijk op de klacht?***

Op 8 maart 2018 ontvangt de heer Tichelaar een e-mail van een klachtbehandelaar van de gemeente. De klachtbehandelaar van de gemeente heeft zich door de leidinggevende van de medewerker van handhaving laten informeren over de klacht. De klachtbehandelaar e-mailt de heer Tichelaar over wat de medewerker van handhaving heeft aangegeven over het gesprek:

---

<sup>1</sup> Gefingeerde naam.

*"Persoonlijk dacht de medewerker namelijk dat u met het handhavingsverzoek de werkzaamheden wilde laten stilleggen om zo de realisatie van de inrichting van het parkeerterrein te vertragen. Juist is dat hij gepikeerd naar u reageerde toen dit onderwerp ter sprake kwam omdat er reeds zo veel om te doen is geweest. Het feit dat er geen afstemming tussen u, de gemeente en de eigenaar van het terrein plaatsvond, speelde een rol in de wijze waarop hij toen acteerde. De medewerker van handhaving reageerde mede om die reden niet meer op uw verzoek om te handhaven."*

Vervolgens stelt de klachtbehandelaar dat de medewerker van handhaving beter had kunnen communiceren en misschien wel minder expliciet had moeten zijn. Dit wil volgens de klachtbehandelaar echter niet zeggen dat de medewerker van handhaving zich onbehoorlijk heeft gedragen. De klachtbehandelaar schrijft verder dat een verzoek om handhaving schriftelijk moet worden ingediend. Intern heeft hij begrepen dat er geen archeologisch onderzoek noodzakelijk was, omdat het gebied een lage verwachtingswaarde heeft. Om die reden heeft de medewerker van handhaving de heer Tichelaar niet meer geïnformeerd.

De klachtbehandelaar geeft aan dat de genoemde acties geen schoonheidsprijs verdienen. Voor het onderdeel "gebrekkige communicatie" wil de medewerker van handhaving zijn excuses aanbieden. Mocht de heer Tichelaar toch nog een persoonlijk gesprek willen met gemeente over zijn klacht, dan kan de heer Tichelaar dit aangeven, aldus de klachtbehandelaar.

#### **Welke rol speelt de nationale ombudsman tijdens de klachtbehandeling?**

De heer Tichelaar legt op 15 maart 2018 zijn klacht voor aan de Nationale ombudsman. De heer Tichelaar klaagt over de vooringenomenheid van de medewerker van handhaving. Hij heeft het idee dat de gemeente hem maar vervelend vindt. De heer Tichelaar vindt het niet kunnen dat een medewerker van de gemeente zijn persoonlijke mening uit op deze manier.

De Nationale ombudsman neemt contact op met de gemeente om te informeren naar de stand van zaken van de klachtbehandeling. De gemeente laat weten dat de klacht weliswaar in behandeling is genomen, maar dat er nog geen formeel standpunt over de klacht is ingenomen. Hierop stuurt de Nationale ombudsman de klacht van de heer Tichelaar door naar de gemeente zodat zij de klacht verder kan behandelen.

#### **Hoe verloopt de formele klachtbehandeling door de gemeente?**

Op 4 mei 2018 vraagt de klachtbehandelaar aan de heer Tichelaar of hij alsnog in gesprek wil met de medewerker van handhaving of dat hij gehoord wil worden. Op 19 juli 2018 laat de heer Tichelaar weten dat hij gehoord wil worden. De gemeente en de heer Tichelaar hebben over en weer emailcontact over het vaststellen van een datum. De hoorzitting vindt uiteindelijk plaats op 5 november 2018. Op 14 januari 2019 heeft de heer Tichelaar nog niets gehoord over de klachtafhandeling. Hij stuurt een email aan de klachtbehandelaar.

*"Het is inmiddels 10 weken geleden dat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Tot op heden heb ik geen verslag van de hoorzitting of een reactie/uitspraak naar aanleiding van de hoorzitting mogen ontvangen. Ik zou graag willen weten wat de stand van zaken is en of het mogelijk is dat ik binnen een redelijke termijn van 2 weken een reactie c.q. uitspraak mag ontvangen."*

Een collega van de klachtbehandelaar reageert op 21 januari 2019. Zij schrijft dat het onderzoek is vertraagd en het advies van de klachtadviescommissie nog niet gereed is. Zij biedt hiervoor excuses aan en zal die donderdag laten weten wanneer de heer Tichelaar de besluitvorming kan verwachten.

De heer Tichelaar wendt zich op 22 januari 2019 opnieuw tot de Nationale ombudsman. Hij heeft nog steeds geen verslag van de hoorzitting of besluit over zijn klacht ontvangen.

Op 5 februari 2019 vraagt de Nationale ombudsman de gemeente om de heer Tichelaar op korte termijn duidelijkheid te geven over de afhandeling van zijn klacht.

De heer Tichelaar ontvangt uiteindelijk op 7 februari 2019 het verslag van de hoorzitting en het rapport van bevindingen.

### **Welke inhoudelijke reactie geeft de gemeente op de klacht?**

De klachtadviescommissie komt tot de volgende beoordeling:

*"Voor wat betreft de klacht over het niet in behandeling willen nemen van het verzoek tot handhaving meent de commissie dat het de heer Tichelaar duidelijk was dat een dergelijk verzoek schriftelijk moest worden ingediend en dat dit niet mondeling tijdens een telefoongesprek gedaan kon worden. De heer Tichelaar wordt in deze totale kwestie ook bijgestaan door rechtshulp. Het kan de medewerker van handhaving dan ook niet verweten worden dat hij het telefoongesprek verder niet in behandeling heeft genomen als verzoek tot handhaving. De heer Tichelaar heeft zelf verzuimd de hem bekende juiste weg te volgen en een schriftelijk verzoek in te (laten) dienen."*

Waar het gaat om de bejegeningklacht doet de commissie geen aanbeveling. De medewerker van handhaving heeft namelijk zijn excuses aangeboden en het gaat om irritatie in een enkel gesprek. De gemeente neemt het advies van de klachtadviescommissie over. Zij acht de klacht van de heer Tichelaar voor het deel dat gaat over de bejegening tijdens het gevoerde telefoongesprek gegrond. Zij acht het deel van de klacht dat gaat over het niet in behandeling nemen van een handhavingsverzoek ongegrond.

### **Hoe is het onderzoek door de Nationale ombudsman tot stand gekomen?**

De heer Tichelaar is niet tevreden over de klachtafhandeling door de gemeente en vraagt de Nationale ombudsman om zijn klacht te onderzoeken. Hij neemt het de gemeente kwalijk dat hij zelf achter de zaken aan moet gaan voordat de gemeente in actie komt. De gemeente heeft verzuimd hem tijdig om de hoogte te stellen van de uitkomst van de klachtbehandeling.

Volgens de heer Tichelaar is op de zitting ter sprake gekomen dat de medewerker van handhaving bewust informatie voor hem heeft achtergehouden door hem niet te wijzen op het feit dat hij een handhavingsverzoek schriftelijk dient in te dienen. De heer Tichelaar ontkent dat hij hiervan op de hoogte was voorafgaand aan het gesprek. Hij heeft op de zitting aangegeven dat zijn ervaring met het indienen van een handhavingsverzoek bij de gemeente anders is. Hij heeft twee keer eerder telefonisch contact gehad met de gemeente. Een keer daarvan met dezelfde medewerker van handhaving, in een soortgelijke situatie. Bij beide keren is de gemeente na het telefoongesprek met de heer Tichelaar in actie gekomen. Volgens de heer Tichelaar heeft hij op de hoorzitting aangegeven dat hij het handhavingsverzoek wel schriftelijk zou hebben ingediend als hij had geweten dat dit de enige manier was. De gemeente heeft dit anders in het verslag weergegeven.

De Nationale ombudsman heeft de klacht van de heer Tichelaar in onderzoek genomen. Hij heeft onderzocht of de gemeente een behoorlijke reactie heeft gegeven op het mondelinge verzoek tot handhaving van de heer Tichelaar. Het gaat hierbij niet om de vraag of er gehandhaafd moest worden. De beslissing op een handhavingsverzoek kan in een bezwaar- en beroepsprocedure getoetst worden.

Daarnaast heeft de ombudsman, aan de hand van zijn Ombudsvisie<sup>2</sup>, onderzocht hoe de klachtbehandeling bij de gemeente is verlopen. De ombudsman heeft zich hierbij gericht op hoe het contact tussen de burger en gemeente is verlopen, zowel in de fase van het verkennen van de klacht als tijdens het onderzoek naar de klacht door de gemeente.

### **Hoe reageert de gemeente op het onderzoek van de Nationale ombudsman?**

#### **Over het mondeling verzoek tot handhaving**

De gemeente kan niet meer achterhalen of de heer Tichelaar twee keer eerder met een medewerker van handhaving telefonisch contact heeft gehad met een verzoek tot handhaving. Pogingen om te achterhalen of dit klopt en met wie dit zou zijn geweest, zijn op niets uitgelopen. Het gaat om gebeurtenissen van meer dan twee jaar geleden en het tijdsverloop is te groot.

Een verzoek tot handhaving is een aanvraag die schriftelijk moet worden ingediend en aan een aantal voorwaarden moet voldoen<sup>3</sup>, aldus de gemeente.

<sup>2</sup> Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling, 19 maart 2018, rapportnr. 2018/005.

<sup>3</sup> Gelet op artikel 4:1 van de Algemene wet bestuursrecht.

### ***Over de klachtbehandeling***

De gemeente geeft aan dat het onderzoek naar de klacht van de heer Tichelaar door omstandigheden te lang heeft geduurd.

## **Hoe reageert de heer Tichelaar?**

Volgens de heer Tichelaar is de vertraging in de klachtbehandeling grotendeels aan de gemeente zelf toe te rekenen. De gemeente heeft keer op keer de geldende termijnen uitgesteld.

Dat zij bepaalde gebeurtenissen nu niet meer kan achterhalen omdat het inmiddels twee jaar geleden is, vindt hij een zwak excuus. Het ontbreekt de gemeente hierbij aan zelfreflectie, aldus de heer Tichelaar.

## **Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?**

### ***Reactie op mondeling verzoek tot handhaving***

De Nationale ombudsman toetst dit klachtonderdeel aan het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking. Dit vereiste houdt in dat de overheid ervoor zorgt 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.

Dit vereiste brengt met zich mee dat een gemeente zich actief opstelt om een burger van de juiste en benodigde informatie te voorzien voor het indienen van een handhavingsverzoek. Ook wanneer een gemeente een mondelinge verzoek tot handhaving niet in behandeling neemt, mag er van een gemeente worden verwacht dat zij de burger de juiste weg wijst.

De ombudsman kan zich voorstellen dat wanneer er irritatie in een gesprek ontstaat het lastig kan zijn voor een gemeentemedewerker om alle informatie te geven die van belang is. In dit geval heeft de medewerker van handhaving ook erkend dat hij geïrriteerd was in het gesprek. En heeft hij voor de wijze van communiceren zijn excuses aangeboden tijdens de klachtbehandeling door de gemeente. Maar irritatie mag geen reden zijn om informatie niet te geven aan een burger; de gemeente medewerker is een professional. Hij had de heer Tichelaar er dan ook op behoren te wijzen dat hij zijn handhavingsverzoek alleen schriftelijk kon indienen. En als dat vanwege de irritatie tijdens het gesprek niet mogelijk bleek, dan had hij de heer Tichelaar achteraf schriftelijk hierover kunnen informeren. Of de heer Tichelaar wel of niet op de hoogte was van de juiste wijze van indienen van het handhavingsverzoek doet er daarbij niet toe. Het is namelijk aan de gemeente om de burger actief op de juiste manier van indienen te wijzen, ook wanneer de burger al eerder een handhavingsverzoek heeft gedaan. Door dat in dit geval na te laten heeft de gemeente gehandeld in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

### ***De klachtbehandeling door de gemeente***

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is het wettelijk kader voor klachtbehandeling neergelegd. De behoorlijke behandeling van klachten krijgt verdere invulling door de Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling. Professionele klachtbehandeling houdt onder meer in dat een gemeente eerst persoonlijk contact opneemt met de burger om zijn of haar probleem te verkennen. Goed luisteren waar het de burger om gaat, biedt een aanzet om het contact tussen burger en overheid te herstellen. Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen, dan stelt de gemeente een onderzoek in naar de klacht. Het is daarbij van belang dat de gemeente de burger goed informeert over de te nemen stappen en de voortgang van het onderzoek.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente de heer Tichelaar een persoonlijk gesprek over zijn klacht heeft aangeboden, maar pas nádat de gemeente had gereageerd op zijn klacht. In deze reactie is er door de gemeente al een informeel oordeel gegeven over de klacht die de heer Tichelaar per e-mail had ingediend. De gemeente heeft daarmee nagelaten om eerst met de heer Tichelaar zelf contact op te nemen en te informeren naar het verhaal achter zijn klacht. Door goed te luisteren naar waar het hem om gaat, had de gemeente met de heer Tichelaar kunnen verkennen of het contact weer hersteld had kunnen worden. En wat de meest passende manier was om op zijn klacht te reageren. Door direct met een oordeel te komen heeft de gemeente een kans laten liggen om samen tot een oplossing te komen.

De ombudsman stelt daarnaast vast dat de gemeente een jaar nodig heeft gehad om de klacht van de heer Tichelaar te behandelen. De gemeente heeft erkend dat dit te lang is geweest. Wanneer de behandeling langer duurt dan verwacht is het des te belangrijker dat een gemeente een burger actief informeert over de te nemen stappen en de voortgang van het onderzoek. De burger weet dan waar hij aan toe is en wat hij kan verwachten. In het geval van de heer Tichelaar heeft de ombudsman twee keer geïntervenieerd bij de gemeente, omdat hij niet op de hoogte werd gehouden van het verloop van de klachtbehandeling. En na het moeizame plannen van de hoorzitting heeft het nog enkele maanden geduurd voordat de heer Tichelaar geïnformeerd werd over de uitkomsten van de klachtbehandeling. De gemeente heeft hem in de tussentijd niet over de voortgang op de hoogte gesteld. De heer Tichelaar is hier zelf achteraan gegaan. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de gemeente de heer Tichelaar onvoldoende op de hoogte heeft gehouden over het verloop van de klachtbehandeling. Door hem wel te informeren en hem in het proces mee te nemen, had de gemeente verdere klachten kunnen voorkomen.

Alles overwegende komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de gemeente zich onvoldoende heeft gehouden aan de beginselen van professionele klachtbehandeling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klachten over de onderzochte gedragingen van de gemeente Venlo zijn gegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen