



Rapport

Een onderzoek naar gedragingen van de gemeente Naarden.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klachten over de gemeente Naarden gegrond.

Publicatiedatum: 18 november 2014

Rapportnummer: 2014/165

Wat is de klacht?

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de gemeente Naarden zijn klachten heeft behandeld en op 15 januari 2014 heeft afgedaan. Die klachten gingen over de wijze waarop de gemeente met hem correspondeerde in het kader van een bezwaarprocedure. In het bijzonder klaagt hij erover dat de gemeente in de klachtafdoening:

-niet is ingegaan op zijn klacht dat zijn privacy was geschonden doordat de gemeente e-mails, die voor verzoeker bedoeld waren, naar een ander e-mailadres had gestuurd (van het bedrijf van zijn echtgenote);

-zijn klacht dat de gemeente hem voor overleg had uitgenodigd en later, nadat hij niet direct had aangegeven aan overleg behoefte te hebben, hem had bericht dat hij van de mogelijkheid tot horen in het kader van de behandeling van zijn bezwaarschrift had afgezien, ongegrond heeft verklaard.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Verzoeker en de gemeente voerden in het kader van een te verstrekken exploitatievergunning voor een naast hem gelegen horecagelegenheid geruime tijd correspondentie.

Zo ook naar aanleiding van een door verzoeker bij de gemeente ingediend bezwaarschrift tegen die vergunning.

De gemeente had verzoeker per e-mail van 18 en 28 oktober 2013 uitgenodigd voor een overleg in verband met het door hem ingediende bezwaarschrift. Het eerste bericht was verzonden naar zijn eigen e-mailadres maar dat adres was door de gemeente verkeerd gespeld, en naar het e-mailadres van (het bedrijf van) zijn echtgenote. Het tweede bericht was alleen naar het e-mailadres van (het bedrijf van) zijn echtgenote verzonden.

Verzoeker ontving de berichten via zijn echtgenote. Hij reageerde naar de gemeente op 28 oktober 2013 met onder meer de vraag met welk doel de gemeente met hem wilde overleggen. Verzoeker lichtte kort samengevat toe dat de kwestie al vijf jaar speelt en dat zijn standpunt hierover bij de gemeente bekend is en op alle punten helder. Hij gaf aan dat de gemeente nog een reactie tegemoet kon zien op de uitnodiging voor het gesprek.

Op 12 november 2013 stuurde de gemeente verzoeker een brief waarin werd aangegeven dat de beslissing op bezwaar werd verdaagd tot 27 december 2013. Ook meldde de gemeente dat zij had

getracht verzoeker en andere belanghebbenden te horen vóór de beslissing op bezwaar te nemen en dat zij het betreunde dat verzoeker het niet (meer) nodig achtte om op gesprek te komen.

Verzoeker reageerde hierop bij brief van 14 november 2013 en wees in zijn reactie op het verwarrende gebruik door de gemeente van de bewoordingen "overleg" en "horen". Hij vroeg de gemeente waarom hij werd uitgenodigd voor overleg als het de intentie van de gemeente was om hem te horen in bestuursrechtelijke zin. Daarnaast wees hij op zijn bericht van 28 oktober 2013, waarin hij duidelijk had gezegd dat de gemeente nog een reactie op de uitnodiging kon verwachten en dat hij dit nog in beraad had.

Op 14 november 2013 zond de gemeente verzoeker een e-mail waarin zij onder meer stelde dat het verzenden naar de verkeerde e-mailadressen anders had gemoeten en dat de gemeente hem had willen uitnodigen om te worden gehoord om tot een besluit op het bezwaar te komen na afweging van alle belangen. De gemeente liet ook weten dat zij geen handvatten vond om verder in gesprek te gaan met verzoeker en dat er op korte termijn een beslissing op bezwaar werd genomen.

Wat was de oorspronkelijke klacht?

Op 16 en 17 november 2013 diende verzoeker bij de gemeente klachten in over de gang van zaken. De reactie van de gemeente dat de adressering aan de onjuiste e-mailadressen anders had gemoeten achtte hij niet voldoende. Zijn privacy was hierdoor meermaals geschonden. Ook klaagde hij over het door de gemeente door elkaar gebruiken van de woorden "overleg" en "horen". Als er sprake is van horen in bestuursrechtelijke zin, dan moet iemand niet worden uitgenodigd voor overleg. Hij klaagde erover dat de gemeente op basis van speculatie had geconcludeerd dat hij niet wenste te worden gehoord.

Welke reactie komt er op de klacht?

Nadat verzoeker in het kader van zijn klacht op 19 december 2013 door de gemeente werd gehoord, stelde de gemeente bij brief van 15 januari 2014 dat zijn klacht deels terecht was wat betreft de ontstane verwarring en de slordigheden die gemaakt waren in de uitnodiging en deels onterecht wat betreft de door verzoeker gestelde speculatie.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

Verzoeker wendde zich daarna tot de Nationale ombudsman omdat de gemeente in de reactie van 15 januari 2014 op de klacht niet was ingegaan op zijn klacht dat zijn privacy was geschonden. Daarnaast legde verzoeker zijn klacht voor dat de gemeente ten onrechte het standpunt had ingenomen dat verzoeker niet wenste te worden gehoord, terwijl de gemeente hem niet had uitgenodigd voor "horen" in bestuursrechtelijk zin, maar voor overleg. Die twee begrippen hebben elk een andere connotatie. De gemeente had volgens verzoeker op basis van speculatie aangenomen dat, omdat hij had aangegeven geen trek te hebben in overleg, hij ook geen trek zou hebben om te worden gehoord. Verzoeker kon zich er niet in vinden dat zijn klacht daarover was afgewezen. Achteraf heeft de gemeente hem alsnog gehoord.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De klacht over het niet ingaan op de klacht dat verzoekers privacy was geschonden

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk en begrijpelijk aan de burger uitlegt. Dat houdt in dat bij de beoordeling van een klacht de overheid ingaat op alle klachtonderdelen die de burger naar voren heeft gebracht.

De gemeente had twee maal het verkeerde e-mailadres gebruikt met de bedoeling verzoeker uit te nodigen voor een gesprek in het kader van een juridische procedure. Hierdoor konden derden ((de collega's van) zijn echtgenote) kennis nemen van de inhoud van zijn (elektronische) post.

De uitnodiging was bedoeld voor verzoeker persoonlijk, en diende hem dan ook in persoon te bereiken. Verzoeker had een direct belang bij het ontvangen van de uitnodiging nu die betrekking had op een juridische procedure waarin hij belanghebbende was.

Als (elektronische) post abusievelijk bij iemand anders terecht komt, hangt het in grote mate van de welwillendheid van die ander af of de post alsnog bij de rechthebbende terecht komt. Verzoeker had hierdoor een achteraf gezien niet onbelangrijk moment in de procedure kunnen missen. Hij zou dan niet in staat zijn geweest om zijn procedurele kansen te benutten.

Daarnaast kan het om andere redenen onwenselijk zijn dat post bij derden terecht komt.

Verzoeker had meermalen aangevoerd dat zijn privacy was geschonden.

Het had op de weg van de gemeente gelegen om bij de behandeling en behoordeling van de klacht in te gaan op verzoekers belangen en wat hij daarover had aangevoerd.

De gemeente heeft, anders dan de constatering dat de verzending per e-mail niet goed was verlopen en dat dit anders had moeten, dit niet gedaan. Dit is strijdig met het vereiste van een goede motivering.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel niet behoorlijk.

De klacht over "overleg" versus "horen"

Het vereiste van transparantie houdt in dat de overheid open en voorspelbaar is in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Door verzoeker uit te nodigen voor "een overleg" werd onduidelijkheid geschapen over de aard en status van dit overleg. Het behoeft geen betoog dat de bewoordingen "een overleg" een andere betekenis hebben en uitstralen dan "horen" in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. "Een overleg" straalt een informele sfeer uit, terwijl "horen" een formele procedurele stap en een procedurele mogelijkheid impliceert.

Verzoeker had weliswaar aangegeven niet op voorhand welwillend te staan tegenover een overleg gelet op de voorgeschiedenis van de zaak maar tegelijkertijd vroeg hij de gemeente naar de intentie van het gesprek en gaf hij herhaaldelijk aan dat hij nog separaat zou reageren op de uitnodiging voor het overleg.

De gemeente had daar te snel eenzijdig de conclusie aan verbonden dat verzoeker de uitnodiging afwees. Bovendien stelde de gemeente pas op dat moment dat die uitnodiging een gehoor in

bestuursrechtelijk zin zou betreffen.

Gelet op het voorgaande heeft de gemeente niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van transparantie.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel niet behoorlijk. Het voorgaande geeft de Nationale ombudsman aanleiding om een aanbeveling te doen.

Conclusie

De klacht over het niet ingaan op de klacht over de schending van privacy is gegrond, wegens schending van het vereiste van goede motivering.

De klacht over het uitnodigen voor een overleg, terwijl een gehoor in bestuursrechtelijke zin was bedoeld, is gegrond, wegens schending van het vereiste van transparantie.

Aanbeveling

De gemeente Naarden wordt in overweging gegeven om in het geval dat zij iemand uitnodigt met het doel diegene te horen in bestuursrechtelijke zin, dit in heldere en eenduidige bewoordingen aan te geven.

de Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman