

Rapport

Rapport over een klacht over het college van burgemeester en wethouders van Baarn.

Datum: 31 december 2010

Rapportnummer: 2010/378

Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Aanbeveling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen Klacht

Verzoeker - ondernemer - klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van Baarn:

onvoldoende rekening heeft gehouden met verzoekers belangen bij de uitvoering van werkzaamheden aan de weg waaraan zijn bedrijf is gevestigd.

zijn schadeclaim niet op behoorlijke wijze heeft behandeld.

Feiten

Verzoeker heeft een winkel aan de X-sstraat in Baarn. Het is een weg met eenrichtingsverkeer, in te rijden vanaf de weg grenzend aan een belangrijk winkelplein, met veel doorgaand verkeer. Na lange en uitgebreide discussie heeft de gemeente besloten tot herinrichting van het gebied waarin het plein en de X-sstraat liggen.

Op 4 april 2008 stuurt de gemeente een brief aan de omwonenden en bedrijven over die herinrichting. De gemeente geeft daarin aan welke werkzaamheden achtereenvolgens waar in het gebied worden uitgevoerd en hoe lang die zullen duren. Voor de werkzaamheden aan de X-sstraat heeft de aannemer circa drie weken nodig, zo staat er in de brief. Verder geeft de gemeente onder meer aan dat overlast niet kan worden

voorkomen, maar dat de aannemer samen met de gemeente alles in het werk zal stellen om die overlast tot een minimum te beperken.

Op 21 mei 2008 laat de gemeente bij de bewoners van de X-sstraat huis aan huis een brief bezorgen over de herstraatwerkzaamheden in hun straat. Zij geeft daarin onder meer aan hoe die werkzaamheden in de straat zullen plaatsvinden (de weg wordt opgedeeld in tweeën en eerst wordt aan het eerste deel van de weg gewerkt en daarna aan het tweede deel), dat er op 26 mei 2008 mee wordt begonnen en dat verwacht wordt dat ze drie weken gaan duren. Er staat dat men tijdens de werkzaamheden niet met de auto bij de woning kan komen en dat men in omliggende straten moet parkeren. In de brief worden naam en telefoonnummer van de directievoerder van de gemeente genoemd opdat men met hem contact kan opnemen in geval van onvoorziene omstandigheden.

De X-sstraat is uiteindelijk gedurende negen weken, van 26 mei tot en met 23 juli 2008, afgesloten geweest voor doorlopend gemotoriseerd verkeer.

De correspondentie tussen verzoeker en de gemeente over de schadeclaim

Nog tijdens de werkzaamheden, op 8 juli 2008, schrijft verzoeker een brief naar het college van burgemeester en wethouders waarin hij zijn ongenoegen kenbaar maakt over de gang van zaken rond de herinrichting. Hij stelt onder meer dat er een gebrek aan medewerking is geweest bij zijn pogingen een bord geplaatst te krijgen over de bereikbaarheid van de winkels in de straat. Ook geeft hij aan dat de werkzaamheden langer hebben geduurd. Hij kondigt aan een claim voor te bereiden.

In zijn reactie geeft het college onder meer aan dat geprobeerd is de overlast zo veel mogelijk te beperken. Na contacten tussen verzoeker en de directievoerder is een bord geplaatst om aan te geven dat de winkels in de X-sstraat bereikbaar waren. Dat bord is bevestigd op het rood-witte afzethak aan het begin van de straat, met daarop het bord "doorgaand rijverkeer gestremd". Doordat de straat door de werkzaamheden een doodlopende straat was geworden ontstonden er verkeerstechnische problemen door draaiend en terugrijdend autoverkeer. Mede op verzoek van de politie is daar een einde aangemaakt door een bord toe te voegen met "winkels lopend bereikbaar". De borden werden apart gemaakt en dit vergde enige tijd.

Tijdens de tweede fase van de werkzaamheden, toen de straat vanaf de andere kant bereikbaar was is er, om zoveel mogelijk verkeersoverlast te voorkomen als gevolg van een doodlopende weg met draaiend verkeer, slechts een enkele richtingspijl met verwijzing naar verzoekers winkel geplaatst. In onderling overleg met verzoeker en gezien de korte tijdsduur van de resterende werkzaamheden van ongeveer twee weken zijn toen geen verdere maatregelen of verwijzingen getroffen.

Op 26 september 2008 schrijft verzoeker het college opnieuw. Onder verwijzing naar zijn vorige brief stelt hij onder meer dat de schade beperkt had kunnen worden dan wel voorkomen had kunnen worden wanneer er duidelijke afspraken waren geweest met het uitvoerende bedrijf en er een nauwkeurige en strakke planning was geweest. Ook stelt hij dat er sprake was van nalatigheid in het aangeven van omleidingen en aanwijzingen. Hij vraagt schadevergoeding omdat hij een terugloop in zijn omzet heeft gehad van € 2500 excl. BTW vergeleken met de omzet in dezelfde periode in voorgaande jaren. Dat is een grote inbreuk geweest op zijn privévermogen.

Bij brief van 4 november 2008, ondertekend door een medewerkster verzekeringen, wijst de gemeente de claim af. Zij erkent dat het vervelend is dat er minder omzet is geweest, maar wijst er op dat iedereen op zijn tijd zal moeten dulden dat de gemeente werkzaamheden in het algemeen belang uitvoert. Dit behoort tot de maatschappelijke (ondernemers)risico's van een ieder.

Verzoeker reageert bij brief van 30 december 2008 en vraagt daarin om herziening van de beslissing. Hij herhaalt de argumenten uit zijn vorige brief en wijst er op dat de gemeente daar niet op heeft gereageerd.

De medewerkster laat bij brief van 24 april 2009 weten de beslissing niet te herzien. Zij stelt dat haar uit navraag is gebleken dat er geen sprake is geweest van slechte bebording. Verder geeft zij aan dat de uitloop werd veroorzaakt door het werk en dat er dus sprake was van overmacht, door de gemeente niet vooraf te voorzien.

Op 12 juni 2009 stuurt verzoeker de betrokken wethouder een brief over de naar zijn mening trage en onjuiste afhandeling zijn claim.

Op 11 augustus 2009 volgt er een gesprek met de klachtencoördinator en de manager van de afdeling Beheer. Verzoeker wijst er onder meer op dat hij begrip heeft voor herbestrating en enige tijd overlast en dat hij risico van inkomstenderving moet dragen. In dit geval zijn werkzaamheden echter zo lang uitgelopen dat het niet meer redelijk is dat hij als ondernemer daarvan de dupe wordt en dat het niet meer als normaal ondernemersrisico kan worden beschouwd. De gemeente geeft tijdens dit gesprek nog aan dat behandeling van zijn claim procedureel niet correct is geweest; er had een besluit door het college genomen moeten worden. Ook geeft de manager van de afdeling Beheer aan dat hij het betreurt dat de werkzaamheden lang hebben geduurd, maar dat hij niet kan reconstrueren of het sneller had gekund.

Op 17 september 2009 volgt de schriftelijke reactie van het college waarin aansprakelijkheid opnieuw van de hand wordt gewezen. De gemeente stelt dat zij rechtmatig heeft gehandeld en er alles aan heeft gedaan om de overlast tijdens de werkzaamheden zoveel mogelijk te beperken. Zij wijst er onder meer op dat aannemer en uitvoerder hebben aangegeven dat er wel degelijk overleg is geweest over de bebording,

en dat daarbij in overleg met hem duidelijk is geprobeerd aan te geven dat de winkels wel bereikbaar waren, al was dat te voet. Dat de werkzaamheden uitliepen is veroorzaakt door "onvoorziene omstandigheden"; daarover kan, zo stelt het college, de gemeente geen verwijt worden gemaakt.

Verzoekers klachten

In aanvulling op datgene wat hij heeft aangevoerd in de correspondentie met de gemeente, stelt verzoeker onder meer dat de gemeente in verband met het uitvoeren van de werkzaamheden onvoldoende rekening heeft gehouden met zijn belangen als ondernemer.

Hij wijst in dit verband op de naar zijn mening onnodige uitloop van de werkzaamheden. Verder stelt hij dat de gemeente niet of althans onvoldoende duidelijk heeft aangegeven dat en hoe zijn winkel bereikbaar was tijdens de werkzaamheden. Er is pas een bord geplaatst na herhaaldelijk aandringen van hem en moeizame communicatie daarover met de directievoerder van de gemeente. Het bord is bevestigd op een afzethak dat merendeel van de tijd was weggedraaid voor het werkverkeer. Volgens verzoeker kon men gewoon met de auto de straat in, op zijn terrein draaien en daarna terugrijden. Dat er uiteindelijk op het bord stond dat de straat alleen lopend bereikbaar was, vindt hij dan ook niet terecht. Verder stelt hij dat hij tijdens het tweede deel van de werkzaamheden tevergeefs heeft gevraagd om een bord, om duidelijk te maken dat zijn winkel vanaf de andere kant van de straat bereikbaar was. Hij ervaarde het alsof de gemeente hem hierin tegenwerkte en niet bereid was met hem mee te denken.

Verder wijst hij er nog op dat er voor aanvang van de werkzaamheden nooit overleg is geweest met hem als winkelier (hij is geen lid van een winkeliersvereniging). De enige communicatie die er nu is geweest is de brief over de aanvang van de werkzaamheden, welke huis aan huis is verspreid. Hij heeft over die brief van anderen gehoord; zelf heeft hij geen brievenbus.

Wat betreft de afhandeling van de claim wijst hij op de lange behandelingsduur en het feit dat de claim aanvankelijk ten onrechte niet door/namens het college is behandeld. Daarnaast vindt hij dat de claim ten onrechte is afgewezen. De schade is naar zijn mening echter niet te zien als een normaal ondernemersrisico, juist omdat de werkzaamheden zo zijn uitgelopen. Als de gemeente niet bereid is de volledige schade te vergoeden, dan wil hij in ieder geval een tegemoetkoming van de gemeente ontvangen.

Reactie van de gemeente op verzoekers klachten

Tijdens het onderzoek geeft de gemeente aan dat, gezien de grote impact van de uitvoering van de werkzaamheden op de bereikbaarheid van het centrum voor het verkeer, winkelend publiek en bevoorrading winkels en bedrijven, de twee winkeliersverenigingen vanaf het begin bij het maken van de herinrichtingsplannen betrokken zijn geweest. Er is

ruim van te voren gecommuniceerd dat de straat herstraat zou worden en er is steeds aangegeven en ook besproken met de winkeliersverenigingen, dat de bereikbaarheid van het centrum moeilijk zou zijn. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden in de X-straat is er steeds voor gezorgd dat de winkels zo goed mogelijk bereikbaar zouden zijn met zo min mogelijk overlast voor iedereen.

De gemeente weerspreekt dat onvoldoende rekening is gehouden met verzoekers belangen. In de correspondentie is het telefoonnummer van de directievoerder van de gemeente vermeld. De gemeentemedewerkers zijn tijdens de uitvoering van de werkzaamheden steeds benaderbaar geweest. Er is geen logboek bijgehouden van de telefoongesprekken die er zijn gevoerd tijdens en over de uitvoering. Het is dus niet bekend hoe vaak en waarover is gebeld met directievoerder of uitvoerder tijdens en over de uitvoering. Wel geeft directievoerder aan dat er diverse contacten met verzoeker zijn geweest. Na die contacten is er besloten om een bord te plaatsen om aan te geven dat de winkels bereikbaar waren. Op een later tijdstip is dat (zoals aangegeven in de correspondentie met verzoeker) mede op verzoek van de politie gewijzigd door aan te geven dat de winkels lopend bereikbaar waren.

De gemeente heeft het rapport meegestuurd waarin per dag staat aangegeven welke werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarin staat bij 2 juni 2008 vermeld dat er een bord is geplaatst met de tekst 'X-straat bereikbaar'. Voor het overige staat er in het rapport niets vermeld over bebording. De gemeente heeft ook plattegronden meegestuurd van de werkzaamheden waarop de omleidingen staan aangegeven. De enige bebording die daarop staat vermeld bij de X-straat is het verkeersbord C 1 (rond wit bord met rode rand).

Daarnaar gevraagd geeft de gemeente tijdens het onderzoek aan, dat niet met de bewoners is gecommuniceerd over het uitlopen van de werkzaamheden. Verder is niet meer bekend wat de onvoorziene omstandigheden zijn die de uitloop van de werkzaamheden hebben veroorzaakt. Wel heeft de aannemer op 16 mei 2008 nog een gewijzigde planning gemaakt voor de uitvoering van het totale werk; voor werkzaamheden in de X-straat is daarbij aangegeven dat die vijf weken zouden duren vanaf 26 mei 2008.

Reactie van de gemeente op het verslag van bevindingen

"In reactie op het verslag van bevindingen geeft de gemeente nog aan dat de schadeclaim met meer voortvarendheid had moeten worden afgehandeld. Zij geeft aan dat er een verbetertraject is ingezet waardoor brieven in zijn algemeenheid en schadeclaim in het bijzonder voortvarender zullen worden afgehandeld. Ook geeft zij aan dat de communicatie over de wegwerkzaamheden beter had gemoeten. Zij zal stappen ondernemen om de communicatie over wegwerkzaamheden, met name wanneer deze langer duren dan was gepland, beter te laten verlopen.

De gemeente blijft bij haar standpunt dat de claim terecht is afgewezen. Zij stelt dat er sprake is van normaal ondernemersrisico. In haar ogen zou er alleen schadevergoeding mogelijk zijn als verzoeker zou aantonen dat hij onevenredige mate in zijn belangen is getroffen."

Beoordeling

Ten aanzien van het rekening houden met de belangen van verzoeker

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente onvoldoende rekening heeft gehouden met zijn belangen bij de uitvoering van de herinrichtingswerkzaamheden in de straat waar zijn bedrijf is. Tijdens die werkzaamheden was zijn winkel gedurende een bepaalde tijd verminderd bereikbaar.

Er van uitgaand dat er een goede, realistische planning van de werkzaamheden wordt gemaakt, is de vraag wat een ondernemer vervolgens in verband met de uitvoering van werkzaamheden van de gemeente mag verwachten. Een goede communicatie staat hierbij voorop. De ondernemer mag onder meer verwachten dat de gemeente hem goed en tijdig informeert over de aard en duur van de uit te voeren werkzaamheden en dat zij bereikbaar is tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden in verband met problemen of onvoorziene omstandigheden. Ook mag de ondernemer van de gemeente verwachten dat de overlast voor hem zo veel mogelijk wordt beperkt. Dat kan onder meer door te zorgen voor een goede bebording.

Hoe de feitelijke situatie tijdens de werkzaamheden wat betreft de bebording is geweest en hoe de contacten daarover zijn verlopen, is tijdens het onderzoek niet komen vast te staan. De verklaringen van verzoeker en de gemeente daarover komen grotendeels niet overeen. Gezien de tijdsduur die sindsdien verlopen is en het feit dat er geen logboek is bijgehouden over de contacten en dat de rapportage over de werkzaamheden en de plattegronden niet volledig zijn, is dat nu ook niet meer vast te stellen.

Wat wel is komen vast te staan, is dat verzoeker en de gemeente tijdens de werkzaamheden herhaaldelijk contact hebben gehad en dat de gemeente naar aanleiding van die contacten tijdens het eerste deel van de werkzaamheden een bord heeft geplaatst om de bereikbaarheid van de (winkels in de) X-straat aan te geven. Dat heeft zij kort (een week) na aanvang van de werkzaamheden gedaan. Later (onduidelijk na hoe lange tijd) is dat bord gewijzigd/vervangen, in die zin dat werd aangegeven dat de straat lopend bereikbaar was. Hieruit blijkt in ieder geval dat de gemeente wel heeft geprobeerd om aan verzoekers wensen tegemoet te komen en de overlast voor hem te beperken. Dat het naar

de mening van verzoeker niet afdoende was, omdat hij stelt dat auto's gewoon de straat in hadden kunnen rijden, doet daar niet aan af. Zoals de gemeente heeft aangegeven is de wijziging mede op verzoek van de politie doorgevoerd. Dat de gemeente gehoor heeft gegeven aan dat verzoek van de politie is niet onredelijk, gezien de daarvoor genoemde argumenten en het feit dat het een weg met eenrichtingsverkeer betreft.

Hoewel dus niet kan worden beoordeeld of de gemeente bij de bebording voldoende rekening heeft gehouden met verzoekers belangen, kan wel worden vastgesteld dat de gemeente in ieder geval heeft geprobeerd om verzoeker op dit punt tegemoet te komen.

Wat betreft de communicatie, staat vast dat de gemeente betrokkenen voor aanvang van de werkzaamheden heeft geïnformeerd met de brieven van 4 april en 21 mei 2008 over de planning en uitvoering ervan en over de bereikbaarheid van de gemeente tijdens die werkzaamheden.

In de brieven wordt aangegeven dat de werkzaamheden in de X-sstraat naar verwachting drie weken zouden duren. Die planning is echter, zo blijkt uit het onderzoek, al voordat de tweede brief (van 21 mei 2008) wordt verstuurd, aangepast van drie naar vijf weken. Uiteindelijk duren de werkzaamheden negen weken. Daarmee is substantieel afgeweken van de termijn die was gepland en meegedeeld; die termijn is verdriedubbeld. Een ondernemer die overlast ervaart van de werkzaamheden mag, ongeacht wat de oorzaak is van de uitloop, in zo'n situatie van de gemeente verwachten dat hij over de uitloop wordt geïnformeerd. Zodra duidelijk was dat het aanmerkelijk langer zou gaan duren, had de gemeente verzoeker moeten meedelen dat en waarom de werkzaamheden langer zouden duren en wanneer ze naar verwachting zouden zijn afgerond. Dat is niet gebeurd; verzoeker had gerekend op drie weken. Als de gemeente hem wel tussentijds had geïnformeerd, had zij ongetwijfeld een deel van verzoekers ongenoegen over de handelwijze van de gemeente kunnen voorkomen. De gemeente heeft daarmee gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het voornemen van de gemeente om de communicatie over wegwerkzaamheden te verbeteren.

Ten aanzien van de behandeling van de claim

Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit impliceert dat de overheid een beslissing volledig motiveert en dat zij dient te reageren op alle argumenten die bij de beslissing een rol kunnen spelen.

De gemeente heeft zelf aangegeven dat de claim aanvankelijk ten onrechte niet door of namens het college is beoordeeld. De medewerkster die de claim aanvankelijk

behandelde, is bovendien in eerste instantie niet ingegaan op de argumenten die verzoeker aanvoerde. Mede hierdoor heeft verzoeker lang moeten wachten op een inhoudelijke reactie van het college.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het voornemen van de gemeente om schadeclaims voortaan voortvarender af te handelen.

Verzoeker noemt als voornaamste argument voor zijn claim de uitloop van werkzaamheden. Tijdens de werkzaamheden is zijn winkel verminderd (d.i. niet voor gemotoriseerd verkeer) bereikbaar geweest waardoor hij minder omzet heeft gehad. Deze situatie heeft uiteindelijk drie keer zo lang geduurd als was aangekondigd. Dat had volgens hem voorkomen kunnen worden als er duidelijke afspraken waren geweest met het uitvoerende bedrijf en er een nauwkeurige en strakke planning was geweest. Hij is met andere woorden van mening dat de gemeente op dit punt iets te verwijten valt.

Het college merkt daarover in zijn beslissing op, dat de uitloop is veroorzaakt door 'onvoorziene omstandigheden'. Wat die onvoorziene omstandigheden zijn, heeft de gemeente noch in haar reactie op de claim noch tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman geconcretiseerd. Tijdens de behandeling van verzoekers claim is nog aangegeven dat niet meer gereconstrueerd kan worden of het sneller had gekund. Hoewel het college dus niet (meer) kan aangeven waardoor de werkzaamheden drie keer zo lang hebben geduurd, stelt het in de beslissing tegelijkertijd dat haar ter zake geen verwijt te maken valt. Die redenering bevreemdt. Als niet bekend is en ook niet meer achterhaald kan worden waardoor de uitloop is veroorzaakt, kan ook niet worden geconcludeerd dat de gemeente ter zake geen verwijt kan worden gemaakt. Verzoekers argument, dat de uitloop door de gemeente voorkomen had kunnen worden is hiermee geenszins afdoende weerlegd. De afwijzende beslissing wordt dan ook niet gedragen door de motivering. De gemeente heeft gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Wat betreft de inhoudelijke beslissing op de claim, wordt het volgende opgemerkt.

Een gemeente moet dit soort werkzaamheden van tijd tot tijd verrichten, ook als die schade voor bedrijven opleveren. In de jurisprudentie wordt er vanuit gegaan dat het tot het normale ondernemersrisico behoort dat door dit soort werkzaamheden zo nu en dan een zekere mate van hinder en schade moet worden geduld. Daarmee is niet gezegd dat er geen aanleiding kan zijn tot het vergoeden van de schade. In jurisprudentie wordt in dit verband onder meer het criterium van de voorzienbaarheid van het overheidshandelen gehanteerd.

Duidelijk is geworden dat er hier substantieel is afgeweken van de oorspronkelijk geplande duur van de werkzaamheden. Verzoeker is er op basis van de mededelingen van de gemeente van uit gegaan dat hij gedurende drie weken overlast zou hebben. Die periode

is uiteindelijk verdriedubbeld, zonder dat de gemeente heeft kunnen motiveren waardoor dit is veroorzaakt en zonder dat zij verzoeker daarover tussentijds heeft geïnformeerd (zodat hij er eventueel op had kunnen anticiperen). Het spreekt vanzelf dat verzoeker gedurende een periode van negen weken van verminderde bereikbaarheid meer schade heeft in de vorm van gederfde winst dan gedurende een periode van drie weken. De gemeente kan ook nu niet meer vaststellen waardoor de uitloop van werkzaamheden (en daarmee het oplopen van de schade) is ontstaan en of de gemeente daarover iets te verwijten valt. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het feit dat de gemeente geen plausibele verklaring voor de uitloop kan geven de indruk wekt dat de gemeente onvoldoende toezicht op de voortgang van de werkzaamheden heeft gehouden.

Gezien het voorgaande is de Nationale ombudsman van mening dat het niet redelijk is om verzoeker alleen voor de extra schade als gevolg van het uitlopen van de werkzaamheden te laten opdraaien. Bij een behoorlijke behandeling van schadeclaims hoort, dat de overheid zich onder omstandigheden coulant opstelt als iemand een claim bij haar indient (zie spelregels bij 'overige informatie'). Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is er in dit geval sprake van zodanige omstandigheden. Om die reden is er bij dit rapport een aanbeveling opgenomen.

Conclusie

De klacht over de gedragingen van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Baarn is gegrond wat betreft het informeren over de uitloop van de werkzaamheden wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking en wat betreft de afhandeling van de schadeclaim wegens strijd met het motiveringsvereiste.

Geen oordeel wordt gegeven voor het onvoldoende rekening houden met verzoekers belangen bij de bebording tijdens de werkzaamheden.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het college in overweging om met verzoeker in overleg te gaan over een passende compensatie voor het nadeel dat verzoeker heeft geleden door de uitloop van de werkzaamheden.

Overige informatie

Uit: Schadevergoedingwijzer behorend bij het rapport Behoorlijk omgaan met schadeclaims van de Nationale ombudsman (rapport 2009/135):

"....2. De overheid is zich er steeds van bewust dat een financiële genoegdoening

slechts een deel van de oplossing is: tijdig reageren, voldoende aandacht besteden aan de reden waarom het nadeel voor de burger is ontstaan, overtuigend motiveren van gemaakte keuzes en het aanbieden van een excuus zijn minstens zo belangrijk.

3. De overheid heeft er oog voor dat er claims zijn van geringe omvang die de overheid redelijkerwijs moet honoreren. In die gevallen stelt de overheid zich coulant op en beroept zich niet zonder goede redenen op precedentwerking, gelijke behandeling en comptabiliteitsregels.

4

4. De overheid hanteert een coulante benadering indien vast staat dat zij fouten heeft gemaakt, maar de burger problemen heeft om de omvang van de schade met hard bewijs te staven.

5. De overheid vermijdt zo mogelijk juridische procedures. Andere vormen van geschiloplossing als effectief onderhandelen en mediation kunnen daarbij behulpzaam zijn..."

Achtergrond

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

2

2009.09173

2009.09173

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

de Nationale ombudsman