



Rapport

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

Datum: 23 mei 2011

Rapportnummer: 2011/152

Klacht

Verzoekers klagen er over dat, ondanks herhaalde rappels en interventies door de Nationale ombudsman, het college van burgemeester en wethouders nog immer geen reactie heeft gegeven op hun klacht van 5 april 2010

Bevindingen en beoordeling

Aanleiding voor het onderzoek

1. Op 5 april 2010 dienden verzoekers bij de gemeente Delft een klacht in over de handelwijze van de gemeente bij de bouw van de Koepoortgarage. Deze bouw duurt inmiddels acht jaar en verzoekers stellen dat de gemeente op geen enkele wijze oog heeft voor de belangen van de bewoners van de De Genestetstraat.

Zij stellen dat de gemeente zich aan haar verantwoordelijkheden als opdrachtgever onttrekt door klachten door te verwijzen naar de projectontwikkelaar en de aannemer. Ook het verstrekken van informatie over bijvoorbeeld het openbreken van de straat laat de gemeente aan de projectontwikkelaar over en zij onderneemt zelf geen enkel initiatief. Verzoekers verwachten excuses van de gemeente voor het gebrek aan regie en genoegdoening voor alle ongemak. De klacht bevat tevens een chronologisch overzicht van zaken die de afgelopen acht jaar voor overlast hebben gezorgd.

Een afschrift van de klachtbrief is gestuurd aan de Nationale ombudsman, omdat, zoals verzoekers stellen:

"..wij van mening zijn dat de gemeente afdoende in de gelegenheid is gesteld om zijn houding aan te passen en enige empathie te tonen aan de bewoners van het Koepoortgebied."

2. In de begeleidende brief aan de Nationale ombudsman schrijven verzoekers een afschrift toe te sturen, omdat zij elk vertrouwen in de gemeente Delft zijn verloren.

Op 19 mei 2010 wendden verzoekers zich opnieuw tot de Nationale ombudsman, omdat zij - behoudens een ontvangstbevestiging - geen enkele reactie van de gemeente Delft hebben ontvangen. Vanuit de Nationale ombudsman is vervolgens op 8 juni 2010 contact opgenomen met de contactpersoon bij de gemeente Delft, met het verzoek aan te geven wanneer verzoekers een reactie tegemoet kunnen zien.

Omdat verzoekers medio juli 2010 nog steeds geen reactie hadden ontvangen is eind juli, vanuit het Bureau Nationale ombudsman, bij de gemeente geïntervenieerd en gevraagd wat de reden is van het uitblijven van een reactie en op welke termijn verzoekers een inhoudelijke reactie tegemoet kunnen zien.

Kort daarna deelde de contactpersoon van de Nationale ombudsman bij de gemeente Delft mee dat hij het verantwoordelijk vakteamhoofd zou aanspreken over de (stilstaande) voortgang. Diezelfde dag, 30 juli 2010, is intern binnen de gemeente Delft afgesproken dat de procedure verder zal worden opgepakt. De beperkte rol van de gemeente binnen het project en een tussentijdse interne overdracht hadden geleid tot onduidelijkheid over de klachtafhandeling.

Omdat er een toezegging lag dat met verzoekers contact zou worden opgenomen, is de door de Nationale ombudsman ingezette interventie beëindigd. Verzoekers zijn over de gemaakte afspraken geïnformeerd en er op gewezen dat zij niet moeten aarzelen zich opnieuw tot de Nationale ombudsman te wenden als de gemaakte afspraken onverhoopt geen gestand zouden worden gedaan.

3. Op 12 november 2010 wendden verzoekers zich inderdaad opnieuw tot de Nationale ombudsman.

Naar aanleiding van de interventie door de Nationale ombudsman is vanuit de gemeente contact met verzoekers opgenomen en heeft er op 18 augustus 2010 een gesprek plaatsgevonden. Na dit gesprek is op 27 augustus 2010 een conceptreactie aan verzoekers toegestuurd. In de begeleidende e-mail schreef de gemeente de week er na contact met verzoeker op te zullen nemen over deze concept reactie.

Op 16 september 2010 hebben verzoekers hun reactie en opmerkingen in het concept verwerkt en opgestuurd naar de gemeente. Door de gemeente is de volgende dag de ontvangst van deze reactie bevestigd en verzoekers meegedeeld dat na het weekend contact met hen zou worden opgenomen.

Op 29 oktober 2010, ruim zes weken later, schreven verzoekers dat zij nog immer geen reactie van de betrokken medewerker hadden ontvangen. Onder aanbidding van excuses is verzoekers de volgende dag meegedeeld dat de betrokken medewerker, die op dat moment met vakantie was, hen nog dezelfde dag of anders de volgende dag zou proberen te bereiken. De betrokken medewerker heeft verzoekers inderdaad dezelfde dag nog gebeld en meegedeeld dat hij hen na zijn vakantie, 8 november 2010, opnieuw zou bellen. Toen dit niet gebeurde wendden verzoekers zich tot de Nationale ombudsman.

4. Op 6 december 2010 is vanuit het Bureau Nationale ombudsman bij de gemeente Delft navraag gedaan of en in hoeverre deze zaak inmiddels was opgelost. Wegens het uitblijven van een reactie is eind december 2010 en medio januari 2011 bij de gemeente gerappelleerd. De contactpersoon gaf in reactie daarop aan dat de zaak telkens onder de aandacht van de verantwoordelijke afdeling en leidinggevende was gebracht.

Toen medio februari 2011 nog steeds geen reactie van de gemeente Delft was ontvangen, besloot de Nationale ombudsman een schriftelijk onderzoek in te stellen.

Inhoud van het onderzoek

5. Bij de opening van het onderzoek is het college, gelet op het inmiddels opgetreden tijdsverloop, om een reactie binnen vier weken gevraagd. Aangegeven is daarbij dat na het verstrijken van deze termijn tot het opstellen van een rapport wordt overgegaan.

Het college is expliciet gevraagd waarom het niet mogelijk is gebleken de klacht van verzoekers van 5 april 2010 tijdig af te handelen en waarom de met verzoekers vanaf augustus gemaakte afspraken, bijvoorbeeld over het afronden van de reactie en het opnemen van contact, niet zijn nagekomen.

Daarbij is het college er op gewezen dat de Nationale ombudsman op 21 juni 2010 een rapport (met nummer 2010/161) heeft uitgebracht, waarin de Nationale ombudsman met verbazing kennis nam van de wijze waarop de gemeente Delft in de daarin beschreven kwestie heeft gecommuniceerd. Of liever gezegd: niet heeft gecommuniceerd.

Het oordeel in dat rapport was dat de gemeente geen blijk had gegeven van het voor overheidsinstanties noodzakelijk besef voor het onderhouden of opbouwen van een goede relatie met zijn burgers. In dit rapport gaf de Nationale ombudsman aan van het college van burgemeester en wethouders, als verantwoordelijk bestuursorgaan, te verwachten dat het maatregelen neemt om dit besef te stimuleren, zodat vergelijkbare situaties in de toekomst worden voorkomen.

Bij de opening van het onderzoek werd het college er op gewezen dat de onderhavige kwestie er op lijkt te duiden dat er geen of onvoldoende voortgang op dit onderdeel is geboekt. Daarom is het college gevraagd aan te geven welke maatregelen het heeft genomen, of voornemens is te nemen om op korte termijn daadwerkelijke verbetering te realiseren.

6. Vijf weken na de opening van het onderzoek was van het college van burgemeester en wethouders nog geen reactie ontvangen. Kort na ontvangst van het verslag van bevindingen liet een medewerkster weten de afhandeling van de klacht weer te hebben opgenomen en contact te hebben gehad met verzoekers.

Beoordeling

7. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd.

Dit vereiste impliceert dat burgers er op mogen vertrouwen dat de afhandeling van een ingediende klacht plaatsvindt binnen de daarvoor in de wet genoemde termijn en dat bij overschrijding van die termijn in elk geval toezeggingen met betrekking tot de termijn

waarbinnen zal worden gereageerd, worden nagekomen.

8. Een jaar na de indiening van de klacht hebben verzoekers nog steeds geen beslissing ontvangen. Alhoewel het er op leek dat na interventie van de Nationale ombudsman medio 2010 alsnog op de klacht zou worden beslist, en daarover toezeggingen zijn gedaan aan verzoekers, is een afhandeling uitgebleven.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk

Slotbeschouwing

Veelvuldig vraagt de Nationale ombudsman aandacht voor een goede relatie tussen overheid en burgers. Het tijdig behandelen van verzoeken of aanvragen, het nakomen van afspraken en het honoreren van gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties is daarbij essentieel

Al eerder heeft de Nationale ombudsman in een vergelijkbare zaak met verbazing kennis genomen van de wijze waarop de gemeente Delft in die kwestie had gecommuniceerd. De Nationale ombudsman oordeelde dan ook dat de gemeente Delft onvoldoende blijkt had gegeven van het voor overheidsinstanties noodzakelijk besef voor het onderhouden of opbouwen van een goede relatie met zijn burgers. Ook de gemaakte excuses voor het feit dat de 'aangelegenheid enige tijd in de vergetelheid is geraakt' blijken in de praktijk geen waarde te hebben gehad.

Inmiddels moet helaas worden geconcludeerd dat er binnen de gemeente Delft geen of onvoldoende voortgang op dit onderdeel is geboekt. Daarom zal de burgemeester, tot wiens taak het behoort toe te zien op een goede afhandeling van klachten, worden gevraagd aan te geven welke maatregelen zullen worden genomen om op korte termijn daadwerkelijk verbetering te realiseren. Aan dit rapport is dan ook een aanbeveling verbonden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Delft, is gegrond wegens strijd met het vereiste van rechtszekerheid

Aanbeveling

De burgemeester van Delft wordt aanbevolen alsnog op zo kort mogelijke termijn een Plan van Aanpak op te stellen, waarin maatregelen worden opgenomen teneinde te voorkomen dat op klachten, brieven, verzoeken e.d. van burgers niet tijdig of in het geheel niet wordt gereageerd. De burgemeester wordt tevens verzocht in een gesprek met de Nationale

ombudsman toe te lichten hoe dit Plan van Aanpak zal worden gerealiseerd of uitgevoerd.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

5

2010.12956

de Nationale ombudsman