



# Rapport

Rapport over een klacht over het college van burgemeester en wethouders van Bodegraven-Reeuwijk

**Datum: 4 augustus 2011**

**Rapportnummer: 2011/231**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Bodegraven-Reeuwijk een bericht op de gemeentelijke website over advertentiefraude, waarin ten onrechte een verband is gelegd met zijn bedrijf, heeft gecorrigeerd op een wijze waarmee de schade aan de goede naam van zijn bedrijf niet is hersteld.

## Onderzoek

De klacht die de Nationale ombudsman op 17 november 2010 van verzoeker ontving is doorgestuurd naar het college van burgemeester en wethouders van Bodegraven-Reeuwijk, omdat dit college nog niet de gelegenheid had gekregen om de kwestie te behandelen. Het college handelde de klacht per brief van 24 maart 2011 af. De brief was aanleiding voor verzoeker om zijn klacht opnieuw ter beoordeling voor te leggen aan de Nationale ombudsman, die daarop besloot tot een onderzoek.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van betrokkenen gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen en aan te vullen.

## Bevindingen van het onderzoek

1. Verzoeker is directeur van een uitgeverij van stratengidsen en plattegronden. Op 11 november 2010 wendde hij zich tot de gemeente Bodegraven (per 1 januari 2011: gemeente Bodegraven-Reeuwijk) naar aanleiding van een bericht dat op 9 november 2010 op de gemeentelijke website stond en waarover in het Algemeen Dagblad van 11 november 2010 is gepubliceerd.

Dat bericht, met het opschrift "mogelijke acquisitiefraude advertenties", betrof de signalen die de gemeente had gekregen over de werving van adverteerders voor de nieuwe gemeentegids of gemeenteplattegrond. De gemeente adviseerde om geen telefonische of andere acquisitie aan te gaan dan met het, met naam genoemde, bedrijf dat voor de gemeenten Bodegraven en Reeuwijk de werving van advertenties verzorgt. In het bericht is verder de naam van verzoekers bedrijf genoemd als één van de bedrijven die het zouden doen voorkomen alsof zij namens de beide gemeenten de acquisitie deden.

2. Verzoeker nam direct nadat hij over de publicatie had vernomen contact op met de gemeente, omdat de naam van zijn bedrijf ten onrechte in verband was gebracht met acquisitiefraude. Verder belde hij op 12 november 2010 met de burgemeester van Bodegraven die hem excuses aanbood en volgens verzoeker toezegde, dat de publicatie

zou worden gerectificeerd. Volgens het college bood de burgemeester wel excuses aan maar heeft hij geen rectificatie toegezegd.

Anderhalf uur na het gesprek met de burgemeester is de publicatie op de website herzien. Onder het opschrift "Verwarring over "officiële" gemeentegids bij bedrijfsleven" staat dat de twee in dat bericht genoemde bedrijven actief zijn met het werven van advertenties voor de officiële gemeentegids van de nieuwe gemeente Bodegraven-Reeuwijk en zich als zodanig kunnen legitimeren.

Een verwijzing naar andere acquisiteurs komt in het bericht niet meer voor.

In het Algemeen Dagblad van 13 november 2010 stond een verslag waarin melding is gemaakt van het excuus van de burgemeester aan verzoeker en de reden daarvoor. In dat bericht stond verder onder meer dat verzoekers bedrijf op 12 november 2011 al te maken had met adverteerders die weigerden te betalen omdat zijn bedrijf volgens de krant malafide zou zijn.

3. Naar aanleiding van de gerectificeerde tekst mailde verzoeker de gemeente op 15 november 2010 dat die tekst geen recht doet aan de al aan zijn goede naam toegebrachte schade, en dat de burgemeester had toegezegd dat uit de tekst duidelijk zou blijken dat er geen fraude is of wordt gepleegd. Hij vroeg daarom met klem om een aanpassing van de tekst zoals hem die was beloofd.

4. Op de via de Nationale ombudsman aan het college voorgelegde klacht reageerde het college met zijn brief van 24 maart 2011 met onder meer het volgende.

"Begin november 2010 hebben we verschillende vragen van diverse bedrijven ontvangen. Deze bedrijven vroegen zich af of er daadwerkelijk een persoon namens de gemeente Bodegraven-Reeuwijk advertenties aan het werven was voor de gemeenteplattegrond.

Naar aanleiding van deze signalen hebben wij op onze website een bericht geplaatst waarin we hebben vermeld dat er diverse bedrijven door ons waren ingehuurd om advertenties voor de gemeenteplattegrond te werven. In dit bericht hebben we ook aangegeven welke bedrijven precies namens ons aan het werven waren en hoe deze bedrijven te herkennen waren. In dit bericht is ten onrechte het woord "advertentiefraude" genoemd.

U hebt hierop contact gezocht met onze gemeente en u hebt ons verzocht om dit bericht direct van onze website te verwijderen. Tevens hebt u telefonisch contact gezocht met de burgemeester. De burgemeester heeft in dit telefoongesprek zijn excuses aan u aangeboden.

Wij hebben dezelfde dag binnen anderhalf uur na het telefoongesprek aan uw verzoek voldaan. Daarnaast hebben wij op onze website een andere tekst geplaatst waarin we

ernaar hebben gestreefd om de ontstane onduidelijkheid voor bedrijven weg te nemen.

Voordat we deze aangepaste tekst hebben gepubliceerd op onze website, is deze tekst nog ter informatie naar u gestuurd. Per mail heeft u naar ons gereageerd dat u van mening bent dat de tekst geen recht doet aan de aangerichte schade aan uw goede naam.

Tevens hebben wij getracht te achterhalen waar op andere plaatsen de oorspronkelijke tekst is overgenomen. De organisaties achter de sites die de tekst hadden overgenomen zijn door ons benaderd en gewezen op het feit dat de tekst foutief was en dat er inmiddels een nieuwe tekst op onze website was geplaatst. Deze nieuwe tekst is ook gemaaild naar desbetreffende organisaties. De berichten naar deze organisaties zijn tevens per mail in kopie naar u verzonden.

U gaf echter aan niet tevreden te zijn met onze oplossing en u hebt vervolgens een rectificatie geëist. Het hoofd communicatie heeft aan u telefonisch meegedeeld dat wij hieraan niet zouden meewerken. Wij kunnen tenslotte niet voorkomen dat onze teksten worden overgenomen op andere sites.

Wij betreuren het nog altijd zeer dat een en ander zo gelopen is. Daar bieden wij nogmaals onze excuses voor aan. Ons inziens hebben wij uitputtend geprobeerd recht te zetten wat in eerste instantie fout gegaan is. Meer kunnen wij als gemeente in zo'n situatie niet doen."

5. In zijn reactie op het verslag van bevindingen benadrukte verzoeker dat als de gemeente geen onjuiste informatie op haar website had geplaatst, die onjuiste tekst ook niet zou zijn overgenomen in een bericht van het Algemeen Dagblad en andere berichten. Volgens verzoeker heeft de burgemeester hem telefonisch een rectificatie toegezegd, maar is die geweigerd door de dezelfde medewerkers die de fout hebben veroorzaakt. Verzoeker wees er in dit verband op, dat zijn bedrijf in mei en juni 2010 voor de gemeente klanten had bezocht en de factuur voor deze acquisitie in september 2010 heeft ingediend. Volgens verzoeker gaat het dan niet aan dat de gemeente in november 2010 stelde te zijn benaderd door klanten dat hij zich schuldig zou hebben gemaakt aan acquisitiefraude.

## **Beoordeling**

6. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties zich in hun bejegening van de burgers hulpvaardig opstellen. Dit vereiste impliceert dat indien door het handelen van een gemeente de goede naam van een bedrijf is aangetast, de gemeente er alles aan doet om deze zoveel mogelijk te herstellen.

7. In dit geval is geen punt van discussie dat de naam van verzoekers bedrijf in een publicatie op de gemeentelijke website ten onrechte in verband is gebracht met een frauduleuze werving van adverteerders. Nadat verzoeker de gemeente Bodegraven op deze onjuistheid had geattendeerd is die publicatie binnen enkele uren van de website

gehaald. Vervolgens is een herziene tekst op de website gezet, waarin verzoekers naam en de vermelding van frauduleuze activiteiten niet meer voorkomt. Al met al heeft het gewraakte bericht slechts een aantal dagen op de website gestaan.

In het Algemeen Dagblad is van de kwestie verslag gedaan, eerst met een bericht over de malafide advertentiewerving, twee dagen later gevolgd door een bericht waarin stond dat de burgemeester van Bodegraven verzoeker excuus had aangeboden omdat verzoekers bedrijf ten onrechte in verband was gebracht met frauduleuze praktijken.

8. Verzoeker vindt dat de gemeente niet met die herziene tekst had kunnen volstaan, maar ook had moeten bijdragen aan het herstel van de reputatieschade van zijn onderneming, namelijk door er op duidelijke wijze bekendheid aan te geven dat zijn bedrijf ten onrechte met kwalijke praktijken in verband was gebracht.

Verzoeker kan in zijn standpunt worden gevolgd. Het was passend geweest dat de gemeente via het medium dat was gebruikt om een verdenking jegens verzoekers onderneming te uiten, bij de daarop volgende rectificatie van dat bericht had vermeld dat verzoekers bedrijf ten onrechte was verdacht van fraude.

Dat is echter niet gebeurd.

De onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Bodegraven-Reeuwijk is daarom niet behoorlijk.

## **Slotbeschouwing**

Het is wijsheid achteraf, maar indien de gemeente op de signalen over oneigenlijke activiteiten en het noemen van verzoekers bedrijf in dit verband, had gereageerd door eerst met verzoeker hierover contact op te nemen, had het geschil hierover voorkomen kunnen worden.

Het is duidelijk dat verzoeker een persoonlijk en zakelijk belang heeft bij een ongeschonden reputatie. Het moet echter sterk worden betwijfeld of dat belang nu, geruime tijd later, nog gediend is met een bericht van de door verzoeker gewenste strekking. Het gewraakte bericht heeft slechts kort op de gemeentelijke website gestaan en het aantal lezers was vermoedelijk beperkt. Aannemelijk is dat de beide, niet aan duidelijkheid te wensen overlatende berichten in het Algemeen Dagblad een aanzienlijk groter bereik hadden. Enige zekerheid dat de door verzoeker beoogde rectificatie ook alle lezers van het van de website verwijderde bericht bereikt is er evenmin. Al met al is het het beste om de kwestie verder te laten rusten. Wel acht de Nationale ombudsman het passend als de gemeente expliciet excuses maakt voor de wijze waarop verzoeker in een kwaad daglicht is gesteld.

## **Conclusie**

De klacht over het college van burgemeester en wethouders van Bodegraven-Reeuwijk is gegrond, wegens strijd met het vereiste van correcte bejegening.

2011.05823