



Rapport

Rapport over een klacht over de gemeente Heerlen.

Datum: 9 augustus 2011

Rapportnummer: 2011/244

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Heerlen zijn brief van 24 november 2009 niet voldoende heeft beantwoord. Ook klaagt verzoeker over de wijze van klachtafhandeling, waarbij de gemeente de klacht bij brief van 19 mei 2010 schriftelijk heeft afgehandeld.

Algemeen

Op 13 april 2010 heeft verzoeker een klacht ingediend tegen de gemeente Heerlen. Verzoeker heeft hierin aangegeven dat de gemeente op zijn brief van 24 november 2009 niet inhoudelijk heeft gereageerd. Nadat de klacht is afgehandeld, heeft verzoeker zich gericht tot de Nationale ombudsman.

Uit de telefoongesprekken met verzoeker en de gemeente en uit de inhoud van de bijlagen van de klacht, blijkt dat het achterliggende probleem van verzoeker en enkele medebewoners met de gemeente ziet op de ontwikkeling van een gebied achter het huis van verzoeker, genaamd Nieuw Eyckholt. Dit brengt toename van geluid en overlast met zich mee. Verzoeker en medebewoners startten diverse procedures om de toename van overlast tegen te gaan. De gemeente heeft wel meerdere malen met de bewoners gesproken, maar de bewoners voelen zich niet serieus genomen in het door hen aangekaarte probleem.

Verzoeker schrijft in de klachtbrief aan de Nationale ombudsman dat de gemeente in zijn ogen meewerkt aan instandhouding en uitbreiding van illegale activiteiten op de betreffende locatie.

De Nationale ombudsman heeft in oktober 2010 een poging ondernomen dit achterliggende probleem centraal te stellen tijdens een bemiddelingsgesprek met verzoeker en de gemeente. Na verkennende telefoongesprekken hierover, kwam de Nationale ombudsman tot de conclusie dat hiervoor bij partijen onvoldoende draagvlak bestond.

Derhalve is het onderzoek gericht op het niet of onvolledig beantwoorden van verzoekers brief van 24 november 2009 en de klachtbehandeling hierover.

Wat is er gebeurd?

De Nationale ombudsman maakt uit de stukken op dat er over de uitbreiding van het bewuste terrein en een door verzoeker en omwonenden verzocht geluidsscherm met de gemeente vanaf 2008 meerdere malen overleg is geweest. Op 1 september 2009 is er op de locatie een afspraak geweest. Dit bezoek heeft geleid tot een standpunt van de gemeente dat de behandelend medewerker in zijn e-mail van 19 oktober 2010 aan verzoeker heeft verwoord.

Dit heeft tot verzoekers brief van 24 november 2009 geleid.

Brief 24 november 2009

In deze brief (gericht aan de behandelend medewerker) haakt verzoeker in op een eerder gesprek dat gehouden is met de gemeente. Vervolgens stelt verzoeker een aantal vragen over de geluidsoverlast en een eventuele geluidswand. Verder wordt een aantal opmerkingen en oordelen gegeven over het gebrek aan financiële middelen. Ook wordt aan de gemeente een vraag gesteld over de groenvoorziening en worden aspecten genoemd die volgens verzoeker niet zijn besproken

Uit de stukken blijkt dat verzoeker op 12 februari 2010 en op 10 maart 2010 aandacht heeft gevraagd voor deze brief van 24 november 2009.

Ook heeft verzoeker op 24 november 2009 een andere brief gestuurd aan het college van burgemeester en wethouders.

Brief gemeente 12 maart 2010

In de aanhef van een brief van 12 maart 2010 geeft de gemeente Heerlen aan op beide brieven van verzoeker van 24 november 2009 te reageren. Deze brief geeft een toelichting op de planologische procedures en op het uitwerken van ontwikkelingen in meerdere bestemmingsplannen.

Reactie gemeente klachtafhandeling

In de klachtafhandelingsbrief van 19 mei 2010 geeft de gemeente aan dat over sommige zaken reeds eerder, bij brief van 7 april 2009 een standpunt is ingenomen. Op de overige zaken wordt ingegaan in de brief van 12 maart 2010. Dat is weliswaar na geruime tijd, en daarvoor worden verzoeker verontschuldigen aangeboden. Geconcludeerd wordt dat de bewering dat verzoeker geen antwoord krijgt op zijn correspondentie dus feitelijk onjuist is, aldus de gemeente.

Reactie gemeente op vragen Nationale ombudsman

De gemeente heeft in haar reactie aan de Nationale ombudsman aangegeven dat de vragen van verzoeker over een geluidswal en de gemeentelijke middelen, de aanleg van groen, onderhoudskosten en schade in een gesprek op 18 juni 2010 met onder andere de wethouder zijn besproken. Hierbij wordt in algemene zin opgemerkt dat in eerdere brieven en e-mails van de gemeente is stilgestaan bij de problematiek en antwoorden zijn gegeven. De e-mail van 19 oktober 2009 is verzonden nadat de zaak zowel in de directie als in het college was besproken en een standpunt daarover was ingenomen.

Reactie verzoeker

Verzoeker geeft aan dat in het gesprek met de wethouder van 18 juni 2010 niet alle aspecten zoals de gemeente dat aangeeft expliciet aan de orde zijn geweest. Zo is het aspect van onderhoudskosten en schade niet expliciet besproken. Verzoeker geeft aan dat de wethouder de bewuste vergadering heeft geopend door te stellen dat een geluidswal er niet zou komen. Het uitblijven van een deugdelijk antwoord op de vragen versterkt verzoeker in zijn standpunt dat de gemeente haar standpunt over het geluidsscherm met drogredenen onderbouwt.

Beoordeling

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.

Dit houdt in dat een overheid op passende wijze en binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie dient te geven op van een brief van een burger.

Niet inhoudelijk reageren op brief

De Nationale ombudsman stelt vast dat er meerdere gesprekken hebben plaatsgevonden tussen verzoeker en de gemeente, waarbij de problematiek die verzoeker en medebewoners aankaarten, met bijkomende onderwerpen, aan de orde zijn geweest. Ook heeft op 1 september 2009 een locatieafpraak plaatsgevonden met de gemeente en verzoeker en omwonenden. Dit heeft uiteindelijk tot een gemeentelijk oordeel geleid dat er niet wordt meegewerkt aan het plaatsen van een geluidsscherm. De behandelend medewerker heeft dit aan verzoeker op 19 oktober 2009 per mail meegedeeld. Deze mail is aanleiding geweest voor de brief van 24 november 2009, met daarin een aantal vragen, die vervolgens volgens verzoeker niet zijn beantwoord.

Wat de beantwoording van de brief betreft, komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat in de brief van 12 maart 2010 niet wordt ingegaan op de aanleg van groenstrook en onderhoudskosten. Ook wordt er niet inhoudelijk ingegaan op de overlastproblematiek. Nu er verder niet schriftelijk is gereageerd op de brief van 24 november 2009, is klacht dan ook gegrond. De Nationale ombudsman concludeert dan ook dat de gemeente verzoeker niet tijdig op een passende wijze een reactie heeft gegeven.

De Nationale ombudsman stelt met instemming vast dat de gemeente, na de klachtafhandeling van 19 mei 2010, een gesprek heeft gehouden op 18 juni 2010 waarbij een aantal van de door verzoeker aangedragen onderwerpen aan de orde is geweest. De Nationale ombudsman merkt hierover op dat het wellicht nuttig was geweest dat een dergelijk gesprek in de klachtbehandelingsfase had plaatsgevonden.

De Nationale ombudsman stelt vast dat verzoeker aangeeft dat in dit gesprek van 18 juni 2010 ook niet *alle* onderwerpen zijn besproken. De gemeente heeft in haar reactie laten blijken dat er al met al veel contact met verzoeker is geweest, waarbij het standpunt van de gemeente met betrekking diverse onderwerpen aan verzoeker voldoende duidelijk is gemaakt. De Nationale ombudsman heeft van deze tegenstrijdige visies kennis genomen.

De kern van het probleem tussen verzoeker en de gemeente ziet op de ontwikkeling van het nabij verzoekers woning gelegen terrein. Over deze kwestie wordt inmiddels langdurig gecommuniceerd tussen verzoeker en de gemeente. Gezien de kern van het probleem tussen verzoeker en de gemeente, ziet de Nationale ombudsman onvoldoende aanleiding om zich uit te laten over het gesprek van 18 juni 2010 en de tegenstrijdige visies op dit gesprek.

Klachtenprocedure

Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in staat stellen te worden gehoord. In dit geval betekent dat dat als een klacht niet kennelijk ongegrond is, een klager gehoord dient te worden als hij daarop prijs stelt.

De gemeente heeft de klacht kennelijk ongegrond verklaard, waaruit op dat moment volgde dat verzoeker niet gehoord werd. Aangezien de Nationale ombudsman achteraf constateert dat de brief van 24 november 2009 niet voldoende is beantwoord door de gemeente, kan tevens achteraf geconcludeerd worden dat de klacht ten onrechte kennelijk ongegrond verklaard is. Hieruit volgt dat verzoeker dan ook ten onrechte niet is gehoord. De klacht is die zin gegrond.

Conclusie

De klacht van verzoeker over het niet reageren op de brief is gegrond, wegens strijd met het vereiste van adequate informatieverstrekking;

De klacht van verzoeker over de klachtprocedure is gegrond, wegens strijd met het vereiste van hoor en wederhoor.