



Rapport

Datum: 6 juli 2001

Rapportnummer: 2001/196

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland op 23 september 1999 zijn klacht over de handelwijze van - medewerkers van - de

provincie bij de voorbereiding en uitvoering van de sanering van de Steendijkpolder in de gemeente Maassluis ongegrond heeft verklaard.

Verzoeker klaagt er met name over dat de commissaris van de Koningin zich, overeenkomstig het advies van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb, op het standpunt stelt dat:

1. de afdeling Bodemsanering betrokken dient te zijn bij de afdoening van verzoekers klacht;
2. het hanteren van de termijn van een week voor het uitnodigen van belanghebbenden voor een informatiebijeenkomst niet onredelijk geacht kan worden;
3. door verzoeker onvoldoende concrete gegevens zijn aangevoerd, zodat niet meer nagegaan kan worden of hetgeen verzoeker stelt is gemeld en of daaromtrent actie is ondernomen, en
4. uit het feit dat geen andere klachten bij de bezwarencommissie-Awb zijn binnengekomen geconcludeerd kan worden dat er bij de saneringswerkzaamheden geen sprake is geweest van communicatiestoornissen en irritaties op grote schaal.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoeker is woonachtig in de Steendijkpolder-Zuid te Maassluis. In deze woonwijk vindt in de tweede helft van de jaren negentig een grondsanering plaats. Over deze sanering wendt verzoeker zich diverse malen schriftelijk tot (leden van) het college van gedeputeerde staten en tot provinciale staten van de provincie Zuid-Holland. Bij de beantwoording van deze brieven is telkens de afdeling Bodemsanering van de Directie Water en Milieu betrokken.

2. Op 6 februari 1999 wendt verzoeker zich tot de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland met het verzoek om een onafhankelijk onderzoek in te stellen naar bij de voorbereiding en uitvoering van de sanering gemaakte fouten. Bij zijn brief voegt verzoeker een opsomming van 37, door hem geconstateerde, fouten. Verzoeker merkt daarbij op dat deze opsomming niet compleet is, maar dat hij gaarne bereid is uitgebreidere informatie aan een onafhankelijk onderzoeker ter inzage te geven.

3. Verzoekers brief wordt, overeenkomstig de in de provincie Zuid-Holland geldende klachtenprocedure, ter advisering doorgestuurd aan de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb. Op 15 maart 1999 wordt verzoeker uitgenodigd voor een hoorzitting op 20 mei 1999 en in de gelegenheid gesteld om uiterlijk 10 mei 1999 nadere stukken met betrekking tot zijn klacht in te dienen.

4. De afdeling Bodemsanering brengt, naar aanleiding van de door verzoeker ingediende klacht, op 21 april 1999 een nader advies uit aan de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb, welk advies tevens in afschrift aan verzoeker wordt toegestuurd.

Tijdens de hoorzitting van 20 mei 1999 merkt verzoeker, ten aanzien van het door de afdeling Bodemsanering opgestelde nader advies, onder andere op dat hierin niet concreet op de door hem aangevoerde punten wordt ingegaan.

De vertegenwoordiger van de provincie Zuid-Holland erkent dat juist in het deel van de wijk waar verzoeker woont een aantal zaken is misgegaan. Klachten of meldingen zijn tijdens de sanering steeds geregistreerd, maar niet kan worden nagegaan of hetgeen verzoeker in zijn brief en de daarbij behorende opsomming aangeeft is geregistreerd - en welke actie naar aanleiding daarvan eventueel is ondernomen - omdat verzoeker geen data van de gebeurtenissen opgeeft.

5. Op 2 september 1999 brengt de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb haar advies uit aan de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland. De Kamer adviseert de commissaris van de Koningin verzoekers klachten, behoudens één klachtonderdeel, ongegrond te verklaren, omdat:

a. de brieven die door verzoeker aan (de leden van) het college van gedeputeerde staten en aan provinciale staten waren gestuurd, niet als klacht waren aan te merken en de afdeling Bodemsanering als ambtelijke vakafdeling de afdeling is om over de behandeling en afdoening van verzoekers brieven te adviseren;

b. een termijn van een week voor het uitnodigen van belanghebbenden voor een informatiebijeenkomst niet onredelijk is;

c. niet is gebleken van feiten en omstandigheden die van invloed zijn geweest op de doeltreffendheid van de sanering en overigens data en tijdstippen van de door verzoeker vermelde feiten en gebeurtenissen ontbreken waardoor het niet (meer) mogelijk is na te gaan of deze feiten en gebeurtenissen zijn gemeld en zo ja, wat er naar aanleiding daarvan eventueel voor actie is ondernomen en

d. niet is gebleken dat er tijdens de sanering op grote schaal sprake was van communicatiestoornissen en irritaties, omdat de Kamer geen andere klachten heeft ontvangen.

6. Tegelijkertijd met het uitbrengen van het advies aan de commissaris van de Koningin wordt een afschrift van het advies, tezamen met de notulen van de hoorzitting van 20 mei 1999 en het conceptbesluit, aan verzoeker toegestuurd.

7. Op 23 september 1999 verklaart de commissaris van de Koningin de door verzoeker bij brief van 6 februari 1999 ingediende klacht, onder verwijzing naar het advies van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb, ongegrond.

8. Naar aanleiding van de van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb ontvangen afschriften schrijft verzoeker de Kamer op 3 oktober 1999 dat hij zich niet kan vinden in het advies, maar geen opmerkingen heeft ten aanzien van het verslag van de hoorzitting.

9. Naar aanleiding van de van de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland ontvangen beslissing schrijft verzoeker op, eveneens, 3 oktober 1999 dat hij het onjuist vindt dat zijn klacht is afgewezen op grond van de motivering dat door hem geen nadere data en tijdstippen zijn gegeven, aangezien deze gegevens bij hem waren op te vragen en hij in zijn brief van 6 februari 1999 reeds had aangeboden uitgebreidere informatie aan een onafhankelijk onderzoeker ter inzage te geven.

10. In reactie op verzoekers brief van 3 oktober 1999 schrijven de voorzitter en secretaris van de bezwarencommissie-Awb dat hun bemoeienis met de klachtbehandeling is geëindigd bij het uitbrengen van het advies aan de commissaris van de Koningin.

De commissaris van de Koningin schrijft in reactie op verzoekers brief dat hij geen aanleiding ziet tot heropening van de klachtbehandeling.

11. Op 22 februari 2000 wendt verzoeker zich tot de Nationale ombudsman met het verzoek om een onderzoek in te stellen.

Verzoeker klaagt er met name over dat de commissaris van de Koningin zich, overeenkomstig het advies van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb, op het standpunt stelt dat:

1. de afdeling Bodemsanering betrokken dient te zijn bij de afdoening van verzoekers klacht;
2. de termijn van een week voor het uitnodigen van belanghebbenden voor een informatiebijeenkomst niet onredelijk is;
3. door verzoeker onvoldoende concrete gegevens zijn aangevoerd;
4. er tijdens de saneringswerkzaamheden, blijkt het ontbreken van andere klachten, geen sprake is geweest van communicatiestoornissen en irritaties op grote schaal.

II. Ten aanzien van de betrokkenheid van de afdeling Bodemsanering bij de afdoening van verzoekers klacht

1. In zijn brief van 6 februari 1999 vraagt verzoeker de commissaris van de Koningin om een onafhankelijk onderzoek in te stellen en zijn brief niet te laten afhandelen door de afdeling Bodemsanering. Overeenkomstig deze wens heeft de commissaris van de Koningin verzoekers brief in handen gesteld van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb. Deze kamer is op grond van de daarvoor binnen de provincie Zuid-Holland geldende procedure belast met het geven van een advies inzake klachten over gedragingen van een provinciaal bestuursorgaan.

2. De Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb heeft de afdeling Bodemsanering

- in het kader van het horen van beide partijen - om een reactie op de klacht gevraagd. Het beginsel van hoor en wederhoor maakt een essentieel onderdeel uit van de schriftelijke klachtenprocedure en is om meerdere redenen van belang, bijvoorbeeld om nadere informatie ter beschikking te krijgen. In het kader van hoor en wederhoor zijn verzoeker en de betrokken afdeling tevens tijdens de hoorzitting op 20 mei 1999 door de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb gehoord, waarna op 2 september 1999 advies is uitgebracht aan de commissaris van de Koningin.

3. In zijn reactie op verzoekers klacht (zie Bevindingen, onder C.) schrijft de commissaris van de Koningin dat de betrokkenheid van de afdeling Bodemsanering bij de afdoening van verzoekers klacht van 6 februari 1999 beperkt is gebleven tot het schriftelijk reageren ten behoeve van de bezwarencommissie-Awb, het ter vergadering van de Derde Kamer verstrekken van een mondelinge toelichting en het, vanuit de functionele ambtelijke verantwoordelijkheid, adviseren van de commissaris van de Koningin met betrekking tot de uiteindelijke beslissing op de klacht. Deze laatste betrokkenheid blijkt uit de vermelding van de afdeling Bodemsanering in de aanhef van zowel de concept-beslissing als de definitieve beslissing van de commissaris van de Koningin op verzoekers klacht.

4. De vermelding van de afdeling Bodemsanering in de aanhef van zowel de concept-beslissing, als in de aanhef van de definitieve beslissing van de commissaris van de Koningin betekent niet dat verzoekers klacht door de betrokken afdeling is behandeld, aangezien de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb was belast met de behandeling van en advisering over verzoekers klacht en uiteindelijk de commissaris van de Koningin als verantwoordelijk bestuursorgaan in overeenstemming met het advies van deze Kamer een beslissing heeft genomen op de door verzoeker ingediende klacht. Gelet op de aard van de betrokkenheid van de afdeling Bodemsanering bij de afdoening van verzoekers klacht (zie hiervoor onder 3.), de inschakeling van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb en de eindverantwoordelijkheid van de commissaris van de Koningin voor de afdoening van verzoekers klacht, moet worden geoordeeld dat de onafhankelijkheid van de behandeling van verzoekers klacht voldoende was gewaarborgd.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook behoorlijk.

III. Ten aanzien van de termijn voor de uitnodiging voor een informatiebijeenkomst

1. Verzoeker stelt dat de termijn van een week, tussen het uitnodigen van bewoners en het houden van een informatiebijeenkomst, te kort is om alle belanghebbenden de gelegenheid te bieden een dergelijke - voor iedere bewoner belangrijke - bijeenkomst in te plannen in de persoonlijke agenda.

2. In reactie op verzoekers klacht schrijft de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland dat het gebruikelijk is om dergelijke uitnodigingen een á twee weken voor de informatiebijeenkomst te verzenden, omdat anders het risico bestaat dat men de geplande datum weer vergeet. Daarbij overwoog de commissaris van de Koningin dat bij de uitnodiging informatiesetjes waren toegestuurd, de toezichthouder alle betrokkenen nog kort voor de uitvoering van de werkzaamheden had bezocht om hen te informeren en in de Steendijkpolder in totaal zes informatiebijeenkomsten zijn gehouden, die alle goed zijn bezocht.

3. Het is een vereiste van behoorlijkheid dat belanghebbenden worden geïnformeerd over activiteiten die hen raken. In het algemeen is het niet mogelijk een termijn daarvoor te stellen. Wat wel en wat niet meer als redelijke termijn kan gelden, is afhankelijk van de omstandigheden van het specifieke geval.

4. In het onderhavige geval is de uitnodiging één week van tevoren verstuurd. Gelet op de mededeling van de commissaris van de Koningin dat alle informatiebijeenkomsten, waaronder die voor de wijk waar verzoeker woont, goed zijn bezocht, voorts gelet op het feit dat bij de uitnodiging informatiesetjes zijn gevoegd, de toezichthouder alle betrokkenen nog kort voor de uitvoering van de werkzaamheden heeft bezocht om hen te informeren en aangezien over dit aspect alleen door verzoeker een klacht is ingediend, moet worden geoordeeld dat de termijn tussen het verzenden van de uitnodiging en het houden van de informatiebijeenkomst weliswaar kort, maar niet te kort is geweest. Daarbij is mede van belang dat verzoeker niet heeft gesteld dat hij door de korte termijn waarop de uitnodiging is verzonden niet in de gelegenheid is geweest om de bijeenkomst bij te wonen.

De commissaris van de Koningin in de provincie Zuid-Holland kan worden gevolgd in zijn standpunt, inhoudende dat in het onderhavige geval het hanteren van de termijn van één week niet onredelijk is geweest.

De onderzochte gedraging op dit punt is behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het niet opvragen van nadere data en tijdstippen

1. In zijn brief van 6 februari 1999 vraagt verzoeker om een onafhankelijk onderzoek naar de voor de bewoners en eigenaren nadelige gevolgen van fouten gemaakt tijdens de

uitvoering van de sanering. Ter onderbouwing van zijn klacht is een lijst met 37 punten meegestuurd. In zijn brief schrijft verzoeker dat deze opsomming met door hem geconstateerde fouten niet compleet is en hij uitgebreidere informatie graag aan een onafhankelijke onderzoeker ter inzage zal geven.

2. Bij brief van 15 maart 1999 wordt verzoeker uitgenodigd om zijn klacht mondeling toe te lichten in de vergadering van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb en wordt verzoeker in de gelegenheid gesteld om tot en met 10 mei 1999 nadere stukken in te dienen. Tijdens de vergadering van de Derde Kamer merkt verzoeker, naar aanleiding van het door de afdeling Bodemsanering opgestelde nader advies, onder andere op dat hierin slechts globaal op zijn klachten en met name op de door hem aangevoerde 37 punten wordt ingegaan. De betrokken provinciaal medewerker merkt tijdens deze vergadering onder andere het volgende op:

"Klachten of meldingen zijn steeds geregistreerd door de uitvoerder of de toezichthouder. Aangezien (verzoeker; N.o.) geen data opgeeft van de gebeurtenissen kan hij (de betrokken provinciaal medewerker; N.o.) niet nagaan of deze onmiddellijk zijn gemeld en of er naar aanleiding van een eventuele melding ook actie is ondernomen."

3. In haar advies aan de commissaris van de Koningin schrijft de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb ten aanzien van de door verzoeker ingediende klacht dat een deel van de zaken die verzoeker heeft aangegeven in de bijlage bij zijn brief van 6 februari 1999 in het advies afzonderlijk wordt beantwoord en dat de Kamer niet is gebleken van feiten en omstandigheden die van invloed zijn geweest op de doeltreffendheid van de sanering. Naar aanleiding van verzoekers meldingen over het niet naleven van de veiligheidsvoorschriften door (een deel van) het personeel van de verantwoordelijke aannemer stelt de Kamer dat dit uiteindelijk de eigen verantwoordelijkheid van het personeel of de aannemer is. Voorts overweegt de Kamer dat data en tijdstippen van de door verzoeker genoemde feiten en gebeurtenissen ontbreken, waardoor het niet (meer) mogelijk is na te gaan of deze feiten en gebeurtenissen zijn gemeld en zo ja, wat er naar aanleiding daarvan eventueel voor actie is ondernomen.

Onder verwijzing naar het door de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb uitgebrachte advies verklaart de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland de door verzoeker ingediende klacht ongegrond.

4. In reactie op de beslissing van de commissaris van de Koningin schrijft verzoeker het onjuist te achten dat al zijn klachten zijn afgewezen, omdat verzoeker geen data en tijdstippen heeft gegeven bij de door hem gedane constatering, waardoor het niet (meer) mogelijk is na te gaan of deze gebeurtenissen zijn gemeld en zo ja, welke actie naar aanleiding daarvan is ondernomen. Verzoeker stelt dat de Derde Kamer van de bezwarencommissie-Awb ten onrechte heeft nagelaten verzoeker een opgave van deze data en tijdstippen te vragen, aangezien hij deze direct had kunnen geven.

5. In zijn reactie van 3 oktober 1999, naar aanleiding van het ontvangen verslag van de hoorzitting, schrijft verzoeker de adjunct-secretaris van de bezwarencommissie-Awb geen commentaar te hebben op dit verslag.

In reactie op het standpunt van de commissaris van de Koningin schrijft verzoeker er van overtuigd te zijn dat de betrokken provinciaal medewerker tijdens de vergadering van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb geen uitspraak heeft gedaan over het ontbreken van tijdstippen en data, aangezien hij, of zijn, tijdens de vergadering tevens aanwezige, buurvrouw anders direct had gereageerd en de benodigde data en tijdstippen direct had kunnen overleggen.

6. Uit het verslag van de vergadering van de Derde kamer uit de bezwarencommissie-Awb (zie hiervoor onder 2.) blijkt dat de betrokken provinciaal medewerker de hiervoor onder 5. bedoelde mededeling wel degelijk heeft gedaan. Verzoeker heeft op 3 oktober 1999 meegedeeld geen commentaar te hebben op het verslag van deze vergadering, zodat er geen aanleiding is de juistheid van dit verslag in twijfel te trekken.

7. In zijn stelling dat al zijn klachten ongegrond zijn verklaard, wegens het ontbreken van data en tijdstippen kan verzoeker niet worden gevolgd. In haar advies van 2 september 1999 gaat de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb uitgebreid in op verzoekers klacht, alsmede op een deel van de zaken die verzoeker in de door hem bij zijn brief van 6 februari 1999 meegestuurde bijlage heeft genoemd. Alhoewel wordt opgemerkt dat de verantwoordelijke aannemer zich blijkbaar niet in alle gevallen heeft gehouden aan de veiligheidsvoorschriften merkt de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb op dat niet is gebleken van feiten en omstandigheden die van invloed zijn geweest op de doeltreffendheid van de sanering. In haar advies stelt de Derde Kamer vast dat data en tijdstippen van de door verzoeker vermelde feiten en gebeurtenissen ontbreken, waardoor het niet (meer) mogelijk is na te gaan of deze feiten en gebeurtenissen zijn gemeld en geregistreerd, en onderdeel uitmaken van de registratie van klachten die bij de aannemer of toezichthouder zijn gemeld.

8. Vaststaat dat verzoeker heeft aangeboden om meer specifieke gegevens te verstrekken aan een onafhankelijke onderzoeker, maar geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om voor 10 mei 1999 nadere stukken ter onderbouwing van zijn klacht in te dienen. Evenmin heeft verzoeker, tijdens de vergadering van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb, uit eigen beweging, of naar aanleiding van de hiervoor onder 2. bedoelde mededeling van de betrokken provinciaal medewerker, nadere data en tijdstippen van de door hem geconstateerde gebreken meegedeeld. Tevens schrijft verzoeker in zijn brief van 3 oktober 1999 geen commentaar te hebben op het verslag van de hoorzitting.

Vaststaat bovendien dat door de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb niet expliciet om een opgave van data en tijdstippen is gevraagd. Aangezien de op de lijst

beschreven voorvallen dienden als voorbeelden van de door verzoeker ervaren problemen en ondervonden overlast, bestond daartoe ook geen aanleiding. Uit de aard en de strekking van de brief van 6 februari 1999 volgt ook niet dat het verzoeker er om ging alle voorvallen genoemd in de bijlage bij zijn brief tot op de bodem uitgezocht te zien.

9. Het geheel overziend kan niet worden gesteld dat de commissaris van de Koningin onjuist heeft gehandeld door het standpunt van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb over te nemen, inhoudende dat door verzoeker onvoldoende concrete gegevens zijn aangevoerd, zodat niet meer nagegaan kan worden of hetgeen verzoeker stelt is gemeld en of daaromtrent actie is ondernomen.

De onderzochte gedraging op dit punt is behoorlijk.

V. Ten aanzien van de uit het aantal ontvangen klachten te trekken conclusie

1. Naar aanleiding van verzoekers klacht stelt de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb dat haar niet is gebleken van communicatiestoornissen en irritaties op grote schaal, omdat bij de Kamer - behoudens de klacht van verzoeker en de ondersteunende brief van diens buurman - verder geen klachten zijn binnengekomen.

2. Verzoeker stelt zich op het standpunt dat deze conclusie niet getrokken kan worden, omdat de mogelijkheid om klachten in te dienen slechts bij weinig mensen bekend is.

3. In reactie op verzoekers klacht schrijft de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland dat de saneringsoperatie in de Steendijkpolder in totaal 800 woningen betrof en er - naast verzoekers klacht - slechts één andere klacht, met overigens een andere inhoud, over de saneringsoperatie is ontvangen.

4. Alhoewel erkend moet worden dat de mogelijkheid om een klacht in te dienen niet bij iedere burger even goed bekend is, kan niet gesteld worden dat de commissaris van de Koningin in de provincie Zuid-Holland, onder verwijzing naar het grote aantal woningen dat bij de sanering was betrokken - zonder daarbij te ontkennen dat er bij de saneringsoperatie incidenteel sprake is geweest van spanningen, irritaties en communicatiestoornissen - en onder verwijzing naar het feit dat - naast de van verzoeker ontvangen klacht - slechts één andere klacht over de saneringsoperatie is ingediend, niet in redelijkheid heeft kunnen concluderen dat niet is gebleken dat er op grote schaal sprake is geweest van irritaties en communicatiestoornissen.

De onderzochte gedraging op dit punt is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland is niet gegrond.

Onderzoek

Op 22 februari 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer X te Maassluis, met een klacht over een gedraging van de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland. Nadat van verzoeker op 14 en 31 maart en 4 mei 2000 nadere informatie was ontvangen werd naar deze gedraging een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kreeg verzoeker de gelegenheid op de door de commissaris van de Koningin verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van de commissaris van de Koningin gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen en aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 6 februari 1999 wendt verzoeker zich tot de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland. In zijn brief klaagt verzoeker over diverse gedragingen die hebben plaatsgevonden bij de voorbereiding van en de daadwerkelijke sanering van de Steendijkpolder in Maassluis in de tweede helft van de jaren negentig. Verzoeker vraagt de commissaris van de Koningin zijn brief met klachten niet - zoals eerder meerdere malen is gebeurd - te laten behandelen door de betrokken afdeling. In zijn brief schrijft verzoeker onder meer het volgende:

"Graag dus deze keer een onafhankelijk onderzoek naar de voor bewoners/eigenaren nadelige gevolgen van fouten gemaakt tijdens de uitvoering van de sanering van de Steendijkpolder-Zuid. Onder nadelige gevolgen versta ik vooral ONNODIGE overlast en ergernis voor de bewoners.(...)"

Bijgesloten een lijst met, in het kort, een opsomming van de door de opdrachtgever, de aannemer en de toezichthouder gemaakte fouten. Deze lijst is niet compleet omdat ik alléén die fouten noem die ik met eigen ogen heb geconstateerd.

Uitgebreidere informatie zal ik graag aan een onafhankelijke onderzoeker ter inzage geven."

2. Verzoekers brief wordt in handen gesteld van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb, welke kamer is belast met het geven van een advies inzake klachten over gedragingen van een provinciaal bestuursorgaan. Door de secretaris van de bezwarencommissie-Awb wordt verzoeker op 15 maart 1999 uitgenodigd om zijn klacht mondeling toe te lichten tijdens de vergadering van deze kamer op 20 mei 1999. Tevens wordt verzoeker in de gelegenheid gesteld om uiterlijk 10 mei 1999 nadere stukken, zoals een nadere toelichting of bewijsstukken, in te dienen met betrekking tot zijn klacht.

3. Op 21 april 1999 richt de afdeling Bodemsanering van de provincie Zuid-Holland een nader advies aan de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb in verband met de door verzoeker ingediende klacht. Een afschrift van dit advies wordt op 4 mei 1999 aan verzoeker toegestuurd. Tijdens de hoorzitting van 20 mei 1999 reageert verzoeker, zowel mondeling als via het overleggen van een schriftelijke notitie, op het door de afdeling Bodemsanering opgestelde nader advies.

In het verslag van het verhandelde in de openbare vergadering van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb van 20 mei 1999 is onder meer het volgende opgenomen:

"(Verzoeker; N.o.) merkt op dat hij het nader advies van de afdeling Bodemsanering heeft gelezen. Naar zijn mening wordt daarin slechts globaal op zijn klachten ingegaan en wordt vooral uitgegaan van het "eigen gelijk". Hij wil ingaan op de inhoud van dit nader advies. (...)

Hij heeft 37 punten genoemd, die het falende toezicht aantonen. Op deze punten wordt in het nader advies niet ingegaan; er wordt alleen maar om de zaken heengepraat. (...)

De (betrokken medewerker van de provincie Zuid-Holland; N.o.) wil in de tijd gezien door de sanering "heenlopen". (...) Veel van de constateringen van (verzoeker; N.o.) betreffen zaken die onder de verantwoordelijkheid van de aannemer vallen, zoals de open ramen van de cabines.

Klachten of meldingen zijn steeds geregistreerd door de uitvoerder of de toezichthouder. Aangezien (verzoeker; N.o.) geen data opgeeft van de gebeurtenissen kan hij niet nagaan of deze onmiddellijk zijn gemeld en of er naar aanleiding van een eventuele melding ook actie is ondernomen.

Juist in het deel waar (verzoeker; N.o.) woont is een aantal zaken misgegaan. Er was sprake van tijdsdruk. (...) Iedere donderdagmiddag zat ofwel hijzelf, ofwel (de collega van de betrokken provinciaal medewerker; N.o.) in de directieket ten behoeve van de bewoners. Dezen hebben veel gebruik gemaakt van dit "spreekuur". Daarbij is soms op verzoek van de bewoners de planning aangepast (...). Omdat er juist in de omgeving van

(verzoeker; N.o.) veel mis ging, is aan hem gevraagd langs te komen in de directiekeet om de zaken te bespreken. (Verzoeker; N.o.) heeft nimmer van een dergelijke uitnodiging gebruik gemaakt.

(...)

(Een lid van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb; N.o.) merkt op dat (verzoeker; N.o.) heeft gesteld dat zijn doofheid hem belette om de problemen uit te praten in de directiekeet tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Zij vraagt of hij niet heeft overwogen zich daar te laten vertegenwoordigen, zodat er toch een gesprek had kunnen plaatsvinden.

(Verzoeker; N.o.) merkt op dat, als mensen zijn brieven niet beantwoorden, hij niet meer op normale wijze met deze mensen kan communiceren en onderhandelen. Toen de uitnodiging kwam om te komen praten was er, wat hem betreft, al te veel gebeurd.

Hij heeft steeds zo duidelijk mogelijk aangegeven wat er naar zijn oordeel misging. De antwoorden die hij daarop kreeg waren te oppervlakkig. Naar zijn mening kan "praten" ook schriftelijk."

4. Op 2 september 1999 brengt de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb haar advies uit aan de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland. In haar advies staat onder meer het volgende:

"De inhoud van de klacht.

(Verzoeker; N.o.) bewoont een woning in de Steendijkpolder in Maassluis. In 1984 is bekend geworden dat de grond in deze woonwijk verontreinigd was. Er heeft inmiddels een sanering plaatsgevonden.

(Verzoeker; N.o.) uit diverse klachten over de wijze, waarop de sanering heeft plaatsgevonden. Hij heeft zich hierover schriftelijk diverse malen tot Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland gewend en ook eenmaal tot Provinciale Staten. (Verzoeker; N.o.) heeft zich nu tot u gewend met de wens dat een onafhankelijk onderzoek wordt ingesteld naar zijn klachten. Hij vindt het merkwaardig dat de afdeling Bodemsanering tot dusver (ook ten aanzien van de aan Provinciale Staten gerichte klacht) zelf de klachten die tegen haar worden ingebracht onderzoekt en afhandelt. Om deze reden heeft hij zich nu tot u gewend. (Verzoeker; N.o.) geeft in een lijst een opsomming (37 stuks) van zaken, die volgens hem niet goed zijn gelopen en waaraan te weinig aandacht zou zijn besteed. Een groot deel hiervan heeft te maken met de feitelijke uitvoering van de werkzaamheden. (...)

(Verzoeker; N.o.) heeft in de vergadering van de Kamer gesteld dat het nader advies, dat is uitgebracht door de afdeling Bodemsanering, in zijn visie vooral uitgaat van "het eigen gelijk" en dat daarin slechts globaal wordt ingegaan op de inhoud van zijn klachten. Hij

vindt dit zeer onbevredigend. (...)

Het falende toezicht wordt volgens (verzoeker; N.o.) aangetoond door de 37 punten, die hij in de bijlage van zijn aan u gerichte brief heeft aangegeven. Op deze punten is de afdeling bodemsanering in het nadere advies niet ingegaan; er is alleen maar om de zaken "heengepraat". (Verzoeker; N.o.) trekt hieruit de conclusie, dat het verweer van de afdeling bodemsanering neerkomt op "kletspraat". Naar het oordeel van (verzoeker; N.o.) was er geen reden haast te maken met de uitvoering van de saneringswerkzaamheden in het gedeelte van de wijk, waar hij woont. Voor zover hem bekend werd vooruitgelopen op het schema. Het excuus, dat er fouten zijn gemaakt als gevolg van de haast, acht hij dan ook niet reëel. (Verzoeker; N.o.) merkte voorts op dat hem slechts excuses werden aangeboden als hij daar expliciet om vroeg; dergelijke excuses hebben voor hem echter weinig waarde.

Hij meent dat ook de uitnodiging voor een informatiebijeenkomst uiterst slecht is voorbereid. Een uitnodiging één week voor een bijeenkomst vindt hij getuigen van een slechte planning, dan wel van een poging het aantal bezoekers zo beperkt mogelijk te houden. Zijns inziens dient een dergelijke uitnodiging ten minste zes weken voor de bijeenkomst te worden verzonden. (Verzoeker; N.o.) is van mening, dat het falende toezicht door hem genoegzaam is aangetoond. Hij meent dat de toezichthouder verantwoordelijk is voor de gang van zaken en hij ziet fouten, gemaakt door het uitvoerend personeel, als fouten van de toezichthouder.

(...)

Van de zijde van de vertegenwoordigers van Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland is ter vergadering naar voren gebracht, dat het inderdaad erg lang heeft geduurd, voordat alle taxaties in het kader van de vaststelling van schadevergoedingen als gevolg van de uitvoering van de saneringswerkzaamheden waren uitgevoerd. (...)

Genoemde vertegenwoordiger heeft erkend, dat het personeel van de aannemer en de onderaannemers zich niet altijd stipt hebben gehouden aan de veiligheidsvoorschriften, die - mede in hun belang - in het saneringsplan zijn opgenomen. (...)

Ten aanzien van de uitnodiging voor de informatiebijeenkomst is opgemerkt dat (verzoeker; N.o.) de enige is geweest die van oordeel was dat de uitnodiging op te korte termijn (één week) is verstuurd. Overigens was bij de uitnodiging reeds voorlichtingsmateriaal gevoegd om de bewoners zo optimaal mogelijk te informeren. De toezichthouder is bovendien vóór de aanvang van de werkzaamheden bij iedere bewoner langs geweest om deze te informeren. Er heeft een registratie plaatsgevonden van klachten die zijn gemeld bij de aannemer of bij de toezichthouder. (Verzoeker; N.o.) geeft geen data en tijdstippen bij de diverse constatering. Indien hij die wel had gegeven, had kunnen worden nagegaan of de klacht/melding was geregistreerd en wat er naar

aanleiding daarvan was gebeurd. Dit is nu niet (meer) mogelijk.

De vertegenwoordiger voornoemd heeft erkend dat er vrij veel is misgegaan - met name in de sfeer van de communicatie - in het gedeelte van de wijk waar (verzoeker; N.o.) woont. Als oorzaak kan gelden de haast van de aannemer om de sanering in dat gedeelte van de wijk af te ronden vóór de aanvang van de schoolvakanties; op verzoek van de scholen zou de sanering daar plaatsvinden in de vakantieperiode. De provinciale woordvoerder betreurde het dat deze kwestie nooit uitgepraat heeft kunnen worden met (verzoeker; N.o.), omdat deze nimmer van uitnodigingen daartoe gebruik heeft willen maken. Een dergelijk contact zou van provinciewege zeer op prijs zijn gesteld, juist omdat erkend moet worden dat er het nodige is "misgegaan".

De conclusie van de vertegenwoordiger van Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland was dat de provinciale ambtenaren voldoende toegankelijk zijn geweest voor de bewoners van de Steendijkpolder-Zuid. Daartoe heeft het wekelijkse spreekuur in de directiekeet naar zijn mening zeker bijgedragen.

Ondersteuning van de klachten van (verzoeker; N.o.).

Een buurman van (verzoeker; N.o.), (...), heeft zich bij brief van 19 mei 1999 tot de Kamer gewend. Zijn brief was vooral gebaseerd op het nadere advies aan de Kamer, opgesteld door de afdeling Bodemsanering.(...)

De brief van (verzoekers buurman; N.o.) is door de Kamer betrokken bij het uiteindelijke oordeel over de klacht van (verzoeker; N.o.).

Commentaar.

De Kamer meent, dat er in totaal zeven kernpunten zijn, waarop de klacht betrekking heeft. Op elk van deze punten zal de Kamer commentaar leveren. Deze zeven kernpunten betreffen:

1. het feit dat de beantwoording van alle voorgaande correspondentie is geschied door of via de afdeling Bodemsanering, dat wil zeggen de afdeling waarop de klachten betrekking hebben;
2. de trage beantwoording van de diverse brieven/klachten van (verzoeker; N.o.);
3. de korte termijn waarop de uitnodiging voor de informatiebijeenkomst is verzonden;
4. (...);
5. de "feitelijke" klachten, die door (verzoeker; N.o.) zijn geuit;
6. (...);

7. (...).

ad 1. Uit de brief van (verzoeker; N.o.) van 6 februari 1999 blijkt dat hij het, eufemistisch gesteld merkwaardig vindt, dat de directie Water en Milieu, afdeling Bodemsanering zelf onderzoekt in hoeverre klachten die tegen haar zijn ingebracht, gegrond kunnen worden geacht. Binnen de provinciale organisatie is het gebruik, dat alle provinciale organen, dat wil zeggen zowel Provinciale Staten, Gedeputeerde Staten en de commissaris van de Koningin als de individuele leden van Gedeputeerde Staten, voor de beantwoording van aan hen gerichte correspondentie een beroep (kunnen) doen op de zogenoemde vakafdelingen van de diverse directies. Voor kwesties betreffende bodemsanering is de afdeling bodemsanering van de directie Water en Milieu de aangewezen vakafdeling. Het is op grond daarvan logisch dat zowel het toenmalige lid van Gedeputeerde Staten, (de heer B.; N.o.), als Provinciale Staten, in het kader van de beantwoording van de brieven van (verzoeker; N.o.) van 30 mei 1998, zich hebben laten adviseren door de deskundigen, te weten door de afdeling Bodemsanering.

In zijn brieven heeft (verzoeker; N.o.) verzocht om een advies over hoe te handelen om de door hem geleden schade, zowel materieel als immaterieel, vergoed te krijgen. Een dergelijk verzoek is niet zonder meer te beschouwen als een klacht, waaromtrent een onafhankelijk onderzoek geboden zou kunnen zijn. In verband daarmee acht de Kamer het reëel, dat beide brieven na advisering door de afdeling Bodemsanering zijn beantwoord. De aan u gerichte brief van 6 februari 1999 was daarentegen duidelijk te herkennen als een klacht. Via de daarvoor geregelde procedure is deze brief dan ook aan de Kamer ter advisering voorgelegd. Volgens de gebruikelijke gang van zaken zal evenwel het aan u gerichte advies worden voorgelegd aan de afdeling Bodemsanering en is die afdeling, ambtelijk gezien, uiteindelijk verantwoordelijk voor de afdoening van de klacht.

ad 2. Het is juist dat diverse brieven van (verzoeker; N.o.) erg laat zijn afgedaan; die klacht is dan ook terecht. Vooral de afdoening van de brief van (verzoeker; N.o.) van 30 mei 1998, gericht aan Provinciale Staten van Zuid-Holland, is te lang geweest; beantwoording heeft immers acht maanden op zich laten wachten. Erkend zal moeten dat hierbij niet correct is gehandeld; volgens de Kamer zijn excuses hier op hun plaats.

ad 3. Een termijn van één week voor een uitnodiging voor een informatiebijeenkomst komt de Kamer - hoewel op zich wellicht aan de korte kant - niet onredelijk voor. De Kamer vermag niet in te zien waarop (verzoeker; N.o.) de volgens hem redelijke termijn van zes weken baseert.

ad 4. (...)

ad 5. Een deel van de zaken, die (verzoeker; N.o.) heeft aangegeven in de bijlage bij zijn brief van 6 februari 1999, wordt in dit advies afzonderlijk beantwoord. Voor het overige merkt de Kamer op, dat de Kamer niet is gebleken van feiten en omstandigheden die van

invloed zijn geweest op de doeltreffendheid van de sanering. Uit hetgeen (verzoeker; N.o.) rapporteert blijkt ook dat (een deel van) het personeel zich niet (voortdurend) heeft gehouden aan de veiligheidsvoorschriften, die juist in hun belang zijn gesteld.

Het is de Kamer niet gebleken dat de verantwoordelijke aannemer onvoldoende gelegenheid heeft gegeven veiligheidsvoorschriften in acht te nemen of onvoldoende voorlichting heeft gegeven omtrent die voorschriften. Er was bovendien sprake van een milieukundige begeleiding van de werknemers. Dat zij zich desondanks blijkbaar toch niet in alle gevallen aan de (in hun eigen belang gestelde) veiligheidsvoorschriften hebben gehouden is uiteindelijk - hoe betreuenswaardig dat ook moge zijn - hun eigen verantwoordelijkheid. Het is nu eenmaal niet mogelijk naast iedere werknemer een toezichthouder te plaatsen.

Overigens ontbreken data en tijdstippen van de door (verzoeker; N.o.) vermelde feiten/gebeurtenissen. Het is daarom niet (meer) mogelijk na te gaan of deze feiten of gebeurtenissen zijn gemeld en zo ja, wat er naar aanleiding daarvan eventueel voor actie is ondernomen.

ad 6. (...)

Zowel uit de klacht van (verzoeker; N.o.) als uit de ondersteuning daarvan door zijn buurman, (...), blijkt dat er in de communicatieve sfeer kennelijk irritaties zijn ontstaan.

Het is altijd te betreuren als er sprake is van communicatiestoornissen of irritaties in de omgang tussen toezichthouders en burgers. Een gesprek hierover, direct na de gebeurtenissen, kan in zulke (gevallen; N.o.) soms veel oplossen. De Kamer betreurt het dan ook dat er destijds blijkbaar geen gesprek met alle betrokkenen tot stand heeft kunnen komen.

Overigens is de Kamer niet gebleken dat er op grote schaal sprake was van communicatiestoornissen en irritaties zoals gesteld door (verzoeker en diens buurman; N.o.). De Kamer heeft namelijk geen andere klachten hieromtrent ontvangen. Gelet op het grote aantal betrokkenen, en mede gezien het tijdsverloop (de saneringswerkzaamheden vonden ongeveer twee jaar geleden plaats) waardoor de oorzaak van de irritaties vrijwel onmogelijk achterhaald kan worden, kan de Kamer dan ook niet tot het oordeel komen dat op dit vlak van een onbehoorlijk handelen van de provincie sprake is geweest.

Conclusie.

De Kamer concludeert, dat de provincie en haar ambtenaren in deze geen incorrecte handelwijze kan worden verweten, al heeft de beantwoording van sommige brieven naar het oordeel van de Kamer (soms te) lang geduurd. Hiervoor acht de Kamer excuses op hun plaats.

De Kamer geeft u in overweging (verzoeker; N.o.) in vorenstaande zin te berichten, overeenkomstig bijgaand conceptbesluit."

Tegelijkertijd met het uitbrengen van haar advies aan de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland zendt de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb een afschrift van het advies, tezamen met het verslag van de hoorzitting van 20 mei 1999 en het concept van de door de commissaris op de klacht te nemen beslissing aan verzoeker toe. Voornoemd conceptbesluit is, ondanks de vermelding van de afdeling Bodemsanering in de aanhef daarvan, opgesteld door de Derde Kamer uit de bezwarencommissie Awb.

5. Bij brief van 23 september 1999 verklaart de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland verzoekers klacht ongegrond. Voor de argumenten voor deze beslissing wordt verwezen naar het door de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb uitgebrachte advies. Daarnaast biedt de commissaris van de Koningin verzoeker, mede namens Gedeputeerde Staten en Provinciale Staten van Zuid-Holland, oprechte verontschuldiging aan voor de - soms zeer - trage beantwoording van verzoekers brieven. De brief van de commissaris van 23 september 1999 is, blijkens de aanhef daarvan, eveneens opgesteld door de afdeling Bodemsanering.

6. In reactie op de beslissing van de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland schrijft verzoeker op 3 oktober 1999 onder meer het volgende:

"Dat AL mijn klachten worden afgewezen (...) komt doordat, lees ik (...) in het verslag, : "(verzoeker; N.o.) geeft geen data en tijdstippen bij de diverse constatering.....en (...) verder.....Overigens ontbreken data en tijdstippen van de door (verzoeker; N.o.) vermelde feiten/gebeurtenissen. Het is daarom niet (meer) mogelijk na te gaan of deze gebeurtenissen zijn gemeld en zo ja, wat er naar aanleiding daarvan eventueel voor actie is ondernomen."

In mijn oorspronkelijke klachtenbrief aan u van 6 februari jl. schrijf ik letterlijk;

"Uitgebreidere informatie zal ik graag aan een onafhankelijke onderzoeker ter inzage geven".

Voor zover mij bekend heeft de genoemde commissie deze brief ook gelezen.

Uit het bovenstaande kunt u met mij concluderen dat:

1e. de bezwarencommissie-Awb handig misbruik heeft gemaakt van mijn "zogenaamde" gebrekkige informatie,

2e. welbewust alle gelegenheden voorbij heeft laten gaan om de ontbrekende informatie bij mij op te vragen,

3e. kennelijk geen behoefte heeft gehad om mijn klachten tot op de bodem uit te zoeken

4e. de bezwarencommissie-Awb daardoor het onderzoek niet onpartijdig en zorgvuldig heeft afgehandeld!

(...)

Volgens mij heeft u (...) blindelings vertrouwd op de integriteit van de bezwarencommissie-Awb en de afdeling Bodemsanering (...). Anders was u er zelf achtergekomen dat de enige grond waarop de klachten zijn afgewezen is, het ontbreken van tijden, data en preciese lokaties, terwijl die gegevens zonder moeite bij mij op te vragen zijn!"

7. Eveneens op 3 oktober 1999 wendt verzoeker zich tot de adjunct-secretaris van de bezwarencommissie-Awb. In zijn brief stelt verzoeker vragen over respectievelijk plaatst verzoeker opmerkingen bij het door de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb uitgebrachte advies.

Daarnaast schrijft verzoeker onder meer het volgende:

"Uit het bovenstaande wordt duidelijk dat dit advies aan alle kanten rammelt, het onderzoek was uiterst onzorgvuldig en oppervlakkig en riekt naar partijdigheid (...).

Op het verslag van de vergadering heb ik geen commentaar."

In reactie op deze brief delen de voorzitter en de secretaris van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb verzoeker schriftelijk mee dat de taak van de Kamer is geëindigd bij het uitbrengen van haar advies.

8. Bij brief van 17 januari 2000 schrijft de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland verzoeker dat zijn ambtsvoorganger op 23 september 1999 op verzoekers klacht heeft beslist en de commissaris, naar aanleiding van hetgeen verzoeker in zijn brief van 3 oktober 1999 stelt, geen aanleiding ziet de klachtbehandeling te heropenen.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht, en naar hetgeen hiervoor is aangegeven onder **A. FEITEN**.

Ter aanvulling voerde verzoeker in zijn brief van 3 mei 2000 nog het volgende aan:

"Zoals ik in mijn eerste brief (...) schreef vind ik het nog steeds vreemd dat de afdeling waarover ik klaag mijn klacht mag be- en afhandelen. De kans dat mijn klacht serieus genomen wordt is dan uiterst klein. (...)

Mijn bezwaar tegen deze korte termijn (de termijn waarop de uitnodiging voor de informatiebijeenkomst voor de bewoners van de Steendijkpolder-Zuid was verzonden; N.o.) is en blijft dat men de belanghebbenden te weinig tijd geeft om deze, voor iedere bewoner zeer belangrijke informatiebijeenkomst, in te plannen in de persoonlijke agenda (...).

Als ik een samenvatting van mijn grootste bezwaar tegen het onderzoek van de commissie Awb moest geven was het de dooddoener dat men geen nadere informatie had. (...) Omdat ik, naar later bleek ten onrechte, de commissie vertrouwde vond ik het niet nodig om mijn aanbod voor nadere informatie te herhalen, ik ging er van uit dat men bij een integer uitgevoerd onderzoek vanzelf zou komen met vragen naar specifieke informatie. Graag dus een onderzoek naar het **niet** vragen om meer informatie."

C. Standpunt commissaris van de Koningin

De commissaris van de Koningin in Zuid-Holland deelde in reactie op de klacht bij brief van 27 september 2000 onder meer het volgende mee:

"De klacht is behandeld op basis van het besluit van Provinciale Staten van

15 september 1995, waarbij de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb is belast met de behandeling van schriftelijke klachten (...).

Blijkens de klachtformulering in uw brief gaat de klacht om het feit dat (de ambtsvoorganger van de commissaris van de Koningin in Zuid-Holland; N.o.) zich conform het advies van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb op het standpunt heeft gesteld dat:

1. de afdeling Bodemsanering betrokken dient te zijn bij de afdoening van de klacht;
2. een termijn van een week voor het uitnodigen van belanghebbenden voor een informatiebijeenkomst niet onredelijk kan worden geacht;
3. er door (verzoeker; N.o.) onvoldoende concrete gegevens zijn aangevoerd, zodat niet meer nagegaan kan worden of hetgeen hij stelt, is gemeld en of daaromtrent actie is ondernomen;
4. uit het feit dat er geen andere klachten bij de bezwarencommissie-Awb zijn binnengekomen, de conclusie kan worden getrokken dat er bij de saneringswerkzaamheden geen sprake is geweest van communicatiestoornissen en irritaties op grote schaal.

Ik merk hierover puntsgewijs het volgende op.

ad 1

Ik heb de indruk gekregen, dat het (verzoeker; N.o.) niet alleen gaat om het feit, dat de afdeling Bodemsanering is betrokken bij de afdoening van zijn klacht, maar ook de wijze van afdoening van zijn brieven van 30 mei 1998, gericht aan (de heer B.; N.o.), destijds lid van het college van Gedeputeerde Staten, en gericht aan Provinciale Staten. Gelet op de inhoud van die brieven kan ik mij voorstellen, dat deze brieven niet zijn aangemerkt als een "klacht" die behandeld zou dienen te worden op basis van het besluit van Provinciale Staten van 15 september 1995. In de - gelijklopende - brieven wordt immers gevraagd om een advies omtrent vergoeding van geleden schade, zowel materieel als immaterieel. Zowel (de heer B.; N.o.) als Provinciale Staten hebben zich laten adviseren door de afdeling, die de deskundigheid heeft op het gebied van bodemsanering en de daarmee verband houdende schadeclaims, te weten de afdeling Bodemsanering. Bestuursorganen plegen zich nu eenmaal te laten adviseren door hun ambtelijk apparaat. De betrokkenheid van de afdeling Bodemsanering bij de afdoening van de brieven van 30 maart 1998 is hiervan een logisch gevolg. Ik vermag niet in te zien dat een dergelijke handelwijze onbehoorlijk zou zijn.

De afdeling Bodemsanering is eveneens betrokken geweest bij de behandeling van de klacht van 6 februari 1999. Voor een goed begrip lijkt het mij nodig u de gehele gang van zaken betreffende de behandeling van een klacht bij de provincie Zuid-Holland te schetsen. Om praktische redenen wordt een binnengekomen klacht direct ter behandeling voorgelegd aan het secretariaat van de bezwarencommissie-Awb. De Derde Kamer uit deze commissie is namelijk belast met het horen van de indiener van een klacht (en van eventuele andere belanghebbenden), alsmede met het geven van een **advies** omtrent de beslissing op de klacht. De bezwarencommissie-Awb bestaat uit leden van Provinciale Staten. Ten behoeve van haar werkzaamheden is aan de bezwarencommissie-Awb een secretariaat toegevoegd. De secretaris en de adjunct-secretarissen van de commissie zijn, wat betreft hun secretariaatswerkzaamheden, **uitsluitend verantwoording schuldig** aan de bezwarencommissie-Awb. Deze bepaling is bewust opgenomen in (...) de Verordening op de bezwarencommissie-Awb om de onafhankelijkheid en objectiviteit te waarborgen van de ambtenaren, die zijn aangewezen de bezwarencommissie-Awb te ondersteunen.

De klacht van (verzoeker; N.o.) is gezonden aan (...) de toenmalige commissaris van de Koningin; de ontvangst van de klacht is bevestigd door het Kabinet van de commissaris van de Koningin. Vervolgens is de klacht voorgelegd aan het secretariaat van de bezwarencommissie-Awb. Het secretariaat heeft de desbetreffende functionele afdeling (de afdeling Bodemsanering) gevraagd om een reactie op de klacht en een datum vastgesteld voor de behandeling van de klacht in een openbare vergadering van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb. De vergadering vond plaats op 20 mei 1999. Op 4 mei 1999 is aan (verzoeker; N.o.) een kopie toegezonden van het nadere advies van 21 april 1999, dat door de afdeling Bodemsanering is uitgebracht aan de bezwarencommissie-Awb. De overige elementen van het dossier waren brieven van (verzoeker; N.o.) en de beantwoording van die brieven. Na de behandeling van de klacht in

de openbare vergadering heeft de Kamer in raadkamer haar advies geformuleerd. In de raadkamer waren - zoals gebruikelijk - alleen de leden van de Kamer en de secretaris en een adjunct-secretaris van de bezwarencommissie-Awb aanwezig.

Het advies van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb is uitgebracht op 2 september 1999 en tegelijkertijd in kopie toegezonden aan (verzoeker; N.o.). Het advies is opgesteld door het - onafhankelijke - secretariaat van de bezwarencommissie-Awb op basis van hetgeen door de Derde Kamer voornoemd op 20 mei 1999 in raadkamer is geformuleerd. Hierbij is de afdeling Bodemsanering op geen enkele wijze betrokken geweest.

Het advies is vervolgens - via ambtelijke advisering door de functionele afdeling - behandeld door de commissaris van de Koningin, die haar besluit naar aanleiding van de klacht op 23 september 1999 heeft verzonden. De betrokkenheid van de afdeling Bodemsanering bij de afdoening van de klacht bestaat dus uit het schriftelijk reageren ten behoeve van de bezwarencommissie-Awb op de klacht, het ter vergadering van de Derde Kamer voornoemd verstrekken van een mondelinge toelichting, alsmede vanuit de functionele ambtelijke verantwoordelijkheid het adviseren van de commissaris van de Koningin met betrekking tot de uiteindelijke beslissing op de klacht. Deze laatste betrokkenheid blijkt uit het feit, dat in het besluit van de commissaris van de Koningin is aangegeven, dat de brief is behandeld door de afdeling Bodemsanering met als contactpersoon (de heer M.; N.o.). Uit het **advies** van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb blijkt (...) dat dit is behandeld door de afdeling Financieel Toezicht en Rechtsbescherming (hieronder valt het secretariaat van de bezwarencommissie-Awb) met als contactpersoon (...) één van de adjunct-secretarissen van de commissie.

Ik ben van mening dat de onafhankelijke/objectieve behandeling van de klacht voldoende is gewaarborgd door de inschakeling van de bezwarencommissie-Awb, die wordt ondersteund door ambtenaren die ten aanzien van de secretariaatswerkzaamheden uitsluitend aan de commissie verantwoording schuldig zijn. Naar mijn mening is in

dezen dan ook niet onrechtmatig/onbehoorlijk gehandeld.

ad 2

(Verzoeker; N.o.) heeft in zijn klacht van 6 februari 1999 gesteld, dat hij op een veel te korte termijn een uitnodiging voor een informatieavond omtrent de bodemsanering heeft ontvangen. Volgens hem zou een termijn van zes weken hiervoor reëel zijn. Bij de uitvoering van omvangrijke bodemsaneringsoperaties is het gebruikelijk dat de uitnodigingen voor een informatiebijeenkomst tussen de twee weken en één week vóór de datum waarop de bijeenkomst wordt gehouden, worden verzonden. Bij een eerdere verzending van uitnodigingen bestaat het risico dat men inmiddels alweer is vergeten dat

en/of wanneer de bijeenkomst plaatsvindt. Een uitnodiging kort tevoren is in dit opzicht beter. Bij een uitnodiging zijn bovendien informatiesetjes gevoegd. Voorts bezoekt de toezichthouder nog kort vóór de feitelijke uitvoering van de werkzaamheden alle betrokkenen om hen daarover te informeren. In het kader van de bodemsanering Steendijkpolder zijn in de diverse delen van de wijk in totaal zes informatiebijeenkomsten gehouden. De uitnodiging voor de bijeenkomst voor het gedeelte van de Steendijkpolder waar (verzoeker; N.o.) woont, is één week voor de bijeenkomst verzonden. Die termijn is weliswaar krap, maar behoeft naar mijn mening toch zeker niet onredelijk te worden geacht. De bedoeling van de bijeenkomsten is de bewoners zo goed mogelijk te informeren omtrent hetgeen gaat gebeuren. De praktijk wijst uit, dat dergelijke informatiebijeenkomsten goed worden bezocht. Ook de bijeenkomst waarvoor (verzoeker; N.o.) werd uitgenodigd werd goed bezocht.

ad 3

(Verzoeker; N.o.) heeft in een bijlage van zijn klacht een opsomming van 37 zaken gegeven die zich bij de uitvoering van de saneringswerkzaamheden hebben voorgedaan. In de vergadering van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb (waarbij (verzoeker; N.o.) aanwezig was) is door (de heer M.; N.o.), werkzaam bij de afdeling Bodemsanering, gezegd dat niet kon worden nagegaan of deze zaken destijds zijn gemeld bij de toezichthouder en of er iets mee is gedaan. Daarvoor zou het nodig zijn de data te weten, waarop de voorvallen zich hebben voorgedaan. Die informatie was volgens (de heer M.; N.o.) niet beschikbaar. (Verzoeker; N.o.) heeft naar aanleiding daarvan niet aangeboden alsnog de diverse zaken te koppelen aan data. De Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb heeft naar aanleiding daarvan geconstateerd dat data en tijdstippen van feiten/gebeurtenissen ontbreken, als gevolg waarvan niet (meer) kan worden nagegaan of die feiten/gebeurtenissen zijn gemeld en zo ja, of en welke acties naar aanleiding daarvan zijn ondernomen. Het gaat hier vooral om feitelijke gebeurtenissen. Als bewoners iets constateren, waarvan zij denken dat dat niet in orde is of in strijd met het saneringsplan, ligt het voor de hand dat dit wordt gemeld bij de ter plaatse aanwezige toezichthouder. Indien data en tijdstippen van de gebeurtenissen waarover (verzoeker; N.o.) schrijft in zijn bijlage bekend zouden zijn geweest, had de afdeling Bodemsanering uit de registratie van meldingen bij de toezichthouder kunnen nagaan of er een melding was geweest en wat er was gebeurd met die melding.

Het is juist, dat (verzoeker; N.o.) in zijn brief van 6 februari 1999 heeft aangeboden uitgebreidere informatie aan een onafhankelijke onderzoeker ter inzage te willen geven. De bedoeling van een hoorzitting waarvoor beide "partijen" zijn uitgenodigd is evenwel ook, dat wederzijds op opmerkingen wordt gereageerd en zonodig informatie wordt gegeven. (Verzoeker; N.o.) heeft naar aanleiding van de opmerking van (de heer M.; N.o.) niet aangeboden alsnog een lijst met data en tijdstippen over te leggen. Hij heeft evenmin gebruikgemaakt van de mogelijkheid tot en met 10 mei 1999 nadere stukken te zenden aan de commissie. Het komt mij voor, dat (verzoeker; N.o.) alle gelegenheid heeft gehad

informatie te verschaffen tot en met de hoorzitting van 20 mei 1999. Ik meen dat van hem in dit opzicht na de opmerking van (de heer M.; N.o.) een wat actievere opstelling had mogen worden verwacht.

Ad 4

De totale saneringsoperatie in de Steendijkpolder betrof circa 800 woningen. De enige klacht die over dit soort aspecten van de bodemsanering is ontvangen, was die van (verzoeker; N.o.), afgezien van de ondersteuning van de klacht van (verzoeker; N.o.) door zijn buurman (...). Er is nog wel een andere klacht ontvangen, die een relatie had met deze saneringsoperatie, maar die klacht betrof iets totaal anders. (...) Gezien het grote aantal woningen dat bij de sanering betrokken was en het feit dat (verzoeker; N.o.) ook nu als enige een klacht bij u heeft ingediend, lijkt het mij toe dat de stelling niet is gerechtvaardigd dat er irritaties en communicatiestoornissen op grote schaal zijn geweest. Daarmee wordt overigens niet ontkend dat er incidenteel sprake is geweest van spanningen, communicatiestoornissen en irritaties.

Zoals u wellicht uit het vorenstaande reeds hebt kunnen opmaken, acht ik de klachtonderdelen, waartoe uw onderzoek zich zal uitstrekken niet gegrond. Er is derhalve wat mij betreft geen aanleiding tot het nemen van enige maatregel of actie ten behoeve van (verzoeker; N.o.)."

D. Reactie verzoeker

1. In reactie op het standpunt van de commissaris van de Koningin in de provincie Zuid-Holland liet verzoeker op 15 januari 2001 het volgende weten:

"...Over het algemeen is de argumentatie in deze reactie van dezelfde toon als alle voorgaande argumentaties, graag laat ik het aan u over om die naar waarde te schatten.

Er is echter een zéér belangrijke uitzondering, een opmerking/motivatie die ik nog nergens ben tegen gekomen. (...) onder ad 3 lees ik tot mijn grote verbazing en ergernis: "In de vergadering van de Derde Kamer uit de bezwarencommissie-Awb (...) is door (de heer M.; N.o.), werkzaam bij de afdeling Bodemsanering, gezegd dat niet kon worden nagegaan of deze zaken destijds zijn gemeld bij de toezichthouder en of er iets mee is gedaan. Daarvoor zou het nodig zijn data te weten, waarop de voorvallen zich hebben voorgedaan. Die informatie was volgens (de heer M.; N.o.) niet beschikbaar. (Verzoeker; N.o.) heeft naar aanleiding daarvan niet aangeboden alsnog de diverse zaken te koppelen aan data".

Deze aperte leugen kan ik helaas niet met notulen in de hand weerspreken maar ik kan er een eed op doen dat (de heer M.; N.o.) dit niet gezegd heeft anders was ik er wel op ingesprongen met de opmerking dat ik van alle klachten plaats, datum en uur kon noemen (ik hield een dagboek bij). Sterker nog, ik had alle benodigde gegevens bij mij zodat ik staande de vergadering in deze zogenaamde lacune had kunnen voorzien! Ook zou ik

gezegd hebben dat hij nu wel erg laat was met deze dooddoener, na al mijn schriftelijke klachten had hij de gegevens bij mij op kunnen vragen als hij ze serieus had willen onderzoeken. Maar zijn belang was juist wegpraten, negeren, toedekken en doofpotten!

Mijn buurvrouw, (...) (die ook bij de vergadering aanwezig was en niet slechthorend is), kan er een eed op doen dat (de heer M.; N.o.) niets gezegd heeft over het ontbreken van nadere gegevens, zij wist namelijk dat ik alle benodigde data, tijden en plaatsen voorhanden had en had daarom beslist ingegrepen!

(...)

In de tweede plaats pleit dit de commissie-Awb niet vrij van de beschuldiging onzorgvuldig te werk te zijn gegaan. Zij zouden een onafhankelijk onderzoek doen en voortvloeiend uit die opdracht mij om nadere gegevens hebben moeten en kunnen vragen. Dat zij dit niet deden doet mijn vermoedens van onderschuffelen, doofpotten en het dekken van falende ambtenaren alleen maar toenemen! Als de bewering over de opmerking van (de heer M.; N.o.) juist zou zijn dan vraag ik mij af waarom de bij de vergadering aanwezige leden van de commissie-Awb niet om nadere uitleg aan mij hebben gevraagd! Van de klagende burger mag niet verwacht worden dat hij exact weet welke gegevens er nodig zijn, op de onderzoeker rust echter de plicht alle relevante informatie boven tafel te krijgen die noodzakelijk is om een goed onderzoek te doen en een eerlijk oordeel te vellen!

Het slappe excuus dat ik niet van de mogelijkheden gebruik heb gemaakt **ongevraagd** nadere informatie te verschaffen spreekt naar mijn mening boekdelen (hierbij bedoelt men dat het allemaal mijn eigen schuld is!), ik ging er van uit dat een integer onderzoek vragen om informatie op zou leveren, vandaar het aanbod in mijn brief van 6 februari 1999.

Kortom, (de heer M.; N.o.) heeft in die vergadering NOOIT gezegd dat hij onvoldoende gegevens had om mijn klachten te onderzoeken!

De opsteller van de reactie is uiterst slim maar mist elke vorm van integriteit (of is uiterst naïef). Het doel van deze leugens is volgens mij uitsluitend het toedekken van fouten van falende ambtenaren! Juist hiervoor riep ik uw hulp in!

Uit het bovenstaande kunt u concluderen dat ik nu echt boos ben over de gedebiteerde grove leugens en verwijten op (...). In het kader van deze nieuwe feiten lijkt het mij zinvol een nader onderzoek in te stellen en pas na afsluiting hiervan uw verslag van bevindingen op te stellen. Want voor de zoveelste keer probeert de provincie door middel van leugens de bodem onder mijn huidige klacht weg te slaan (de commissie-Awb heeft haar werk zeer slecht gedaan ter bescherming van falende ambtenaren)."

2. In aanvulling op bovenstaande brief liet verzoeker op 17 januari 2001 het volgende weten:

"...Deze brief, waarin ik nu vooral de emotionele kant van de zaak belicht, kunt u zien als een aanvulling op mijn bovengenoemde (vooral zakelijke) brief.

Vanaf het allereerste begin voelden wij ons, als direct betrokkenen, niet serieus genomen door de overheden, provincie en gemeente. Zij bedachten plannen en namen beslissingen waarbij het belang van de eigenaren/bewoners duidelijk op de tweede plaats kwam terwijl men het tegendeel beweerde! Als er al overleg was bleef men toch bij het eigen standpunt ondanks steekhoudende argumenten en bezwaren van de betrokkenen. Men had toch het beste met ons voor en de bedachte alternatieven waren geen goede oplossing! Die zogenaamde inspraak was dus (zoals meestal) een zoethoudertje! De overheden gingen er dus van uit dat zij uitsluitend de kennis en vaardigheden hadden om de klus te klaren en de betrokken eigenaren/bewoners onwetende leken waren. Achteraf is duidelijk gebleken dat het met die kennis en vaardigheden slecht gesteld was, het aantal fouten dat gemaakt werd was legio!

Aan de hand van ruime ervaringen met tegenspartelende overheden geef ik u hieronder mijn analyse.

Als de burger de euvele moed heeft te twijfelen aan de onfeilbaarheid van de overheid wordt hij eerst genegeerd en later met een kluitje in het riet gestuurd. Gaat hij door met zijn kritiek dan veinst men belangstelling en laat de klacht verzanden in een uiterst langzaam draaiende ambtelijke molen. Legt de benadeelde het hoofd dan nog niet in de schoot dan brengt men de klachten voor een commissie die een zogenaamd onafhankelijk onderzoek doet. (Het bestaan van die commissie, en de mogelijkheid tot klagen bij haar is, tot dan toe, zorgvuldig verzwegen!) Uit dat onderzoek blijkt dan dat er weliswaar kleine fouten zijn gemaakt maar dat er in grote lijnen geen reden tot klagen is. Blijft de klagende burger ondanks deze uitspraak doorzeuren dan neemt men als laatste redmiddel zijn toevlucht tot liegen en bedriegen en **dit alles om de schijn van een onfeilbare overheid in stand te houden!** (Het lijkt verdorie wel een nieuwe Religie')

Dankzij onze huidige gedoogcultuur werkt dit mechanisme bij "kleinschalige" problemen nog steeds tot volle tevredenheid van de arrogante overheden. Bij grotere rampen werkt de bovenomschreven tactiek niet omdat de media indringende vragen stellen en zich niet met een kluitje in het riet laat sturen. De diverse overheden van hoog tot laag gaan dan over tot ordinair en doorzichtig afschuiven: "anderen hebben de grote fouten gemaakt, wij hooguit hele kleintjes!"

Als klagende burger het recht aan je zijde krijgen is erg moeilijk in Nederland, want het is duidelijk dat het met de overheden in deze regio niet veel anders gesteld is dan in Enschede en Volendam!

Als u bij uw beoordeling van mijn klachten uitgaat van de veronderstelling dat de reactie van de commissaris van de Koningin niets dan de waarheid bevat dan werkt u mee aan

het in stand houden van de bovenomschreven misselijkmakende cultuur!"

E. Reactie van de commissaris van de koningin op het verslag van bevindingen

1. Naar aanleiding van hetgeen verzoeker in zijn brief van 15 januari 2001 schreef, verstreekte de commissaris van de Koningin in de provincie Zuid-Holland een afschrift van de tijdens de hoorzitting van 20 mei 1999 gemaakte aantekeningen. Uit deze aantekeningen kan worden opgemaakt dat de betrokken medewerker van de provincie Zuid-Holland tijdens de hoorzitting heeft aangegeven dat door verzoeker geen data worden genoemd, zodat hetgeen verzoeker stelt niet kan worden nagegaan in de registratie van meldingen.