



# Rapport

**Datum: 20 maart 2003**

**Rapportnummer: 2003/060**

## Klacht

I. Verzoeker klaagt over de beslissing van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend van 3 juli 2001 op de door verzoeker op 11 juni 2001 ingediende klachten over de informatieverstrekking inzake de realisering van een manege in de gemeente Purmerend.

Verzoeker klaagt er met name over dat het college van burgemeester en wethouders in zijn beslissing stelt dat:

1. verzoeker niet om een afschrift van alle ter inzage liggende stukken heeft gevraagd;
2. er voor de betrokken wethouder geen aanleiding was om correctief op te treden tijdens een gedachtewisseling tussen verzoeker en betrokken ambtenaren en
3. burgers zich, bij verzoeken om afschriften van stukken van derden, ter voorkoming van misverstanden bij voorkeur tot die derden dienen te wenden.

II. Daarnaast klaagt verzoeker over de wijze waarop het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend bij de behandeling van de door hem op 11 juni 2001 ingediende klachten uitvoering heeft gegeven aan het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Verzoeker klaagt er met name over dat het college van burgemeester en wethouders:

1. de ontvangst van zijn klachten niet schriftelijk heeft bevestigd;
2. verzoeker niet in de gelegenheid heeft gesteld te worden gehoord en
3. verzoeker niet heeft gewezen op de mogelijkheid om naar aanleiding van de beslissing op zijn klacht vervolgens een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale ombudsman.

## Beoordeling

### I. Algemeen

1. Op 11 juni 2001 diende verzoeker een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend.

In zijn brief schreef verzoeker onder meer dat, terwijl hij daar wel om had gevraagd, hem niet alle ter inzage gelegde stukken inzake de aanvraag en het conceptbesluit milieuvergunning voor de oprichting van een manege in afschrift waren verstrekt.

Daarnaast schreef verzoeker het onjuist te vinden dat er gedurende de inzagetermijn stukken kunnen worden toegevoegd.

Tevens achtte hij het niet juist dat de betrokken wethouder zich niet had gedistantieerd van het, van ambtelijke zijde, aan verzoeker gedane advies om iedere dag even te gaan kijken bij de ter inzage gelegde stukken.

Ten slotte schreef verzoeker dat, naar aanleiding van het verzoek daartoe, de gemeente niet de meest actuele versie van de Interimwet Ammoniak 1994 in afschrift had toegestuurd.

2. In reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders verzoeker op 3 juli 2001 onder meer mee dat verzoeker niet om een afschrift van al de ter inzage gelegde stukken had gevraagd.

Daarnaast deelde het college mee dat stukken die gedurende de periode van ter inzagelegging worden ontvangen, zoals het advies van de inspecteur van milieuhygiëne, onmiddellijk na ontvangst ter inzage worden gelegd en er voor de betrokken wethouder geen enkele aanleiding was om correctief op te treden naar aanleiding van het - ambtelijk gedane - advies om meerdere malen de ter inzage gelegde stukken in te zien.

Tevens deelde het college mee dat het - ter voorkoming van misverstanden - beter is om zich, indien bij de gemeente uitgaven van derden wordt opgevraagd, te wenden tot de 'bron' van die uitgaven.

3. Verzoeker kon zich met de beslissing op zijn klacht niet verenigen en wendde zich op 31 augustus 2001 tot de Nationale ombudsman.

II. Ten aanzien van de beslissing van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend op de door verzoeker op 11 juni 2001 ingediende klachten.

1.1. Verzoeker klaagt er in eerste instantie over dat het college van burgemeester en wethouders in zijn beslissing stelt dat verzoeker niet om een afschrift van alle ter inzage liggende stukken heeft gevraagd.

1.2. In zijn brief van 11 juni 2001 schreef verzoeker dat hij op 11 mei 2001, zowel aan de medewerkster achter de balie, als aan de behandelend medewerker om een kopie van het gehele pakket van de ter inzage gelegde stukken had gevraagd. In zijn beslissing op dit klachtonderdeel van 3 juli 2001, schreef het college dat, uit navraag bij de betrokken ambtenaar, was gebleken dat verzoeker niet om een afschrift van alle ter inzage gelegde stukken had gevraagd, maar van een aantal specifieke stukken.

1.3. In zijn verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 31 augustus 2001 stelt verzoeker dat hij geen enkel belang heeft bij het niet opvragen van een complete set van

de ter inzage gelegde stukken en dat het college niet kan aantonen dat niet om een afschrift van de complete set is gevraagd, aangezien het college niet over het concrete

- mondeling gedane - verzoek beschikt.

1.4. Noch door verzoeker, noch door het college kan worden aangetoond welk specifiek verzoek tot het verstrekken van afschriften is gedaan. Blijkens zijn brief van 11 juni 2001 wilde verzoeker ten behoeve van zijn advocaten een kopie hebben van de ter inzage gelegde stukken en had hij geen idee welke stukken hij kon aantreffen. Alhoewel ook verzoeker niet kan aantonen welk expliciet verzoek hij heeft gedaan, is het niet aannemelijk dat verzoeker op 11 mei 2001 slechts een verzoek om afschrift van specifieke stukken zou hebben gedaan en dient een zwaarder gewicht te worden toegekend aan hetgeen verzoeker stelt ten opzichte van hetgeen het college van burgemeester en wethouders schrijft.

De onderzochte gedraging is wat betreft dit klachtonderdeel niet behoorlijk.

2.1. Daarnaast klaagt verzoeker er over dat het college van burgemeester en wethouders stelt dat er voor de betrokken wethouder geen aanleiding was om correctief op te treden.

2.2. Op 29 mei 2001 heeft er een gedachtewisseling plaatsgevonden tussen verzoeker, diens buurvrouw, de aanvragers van de milieuvergunning, de betrokken wethouder, twee medewerkers van de gemeente en een notuliste. Blijkens het verslag konden tijdens deze bijeenkomst onder andere vragen worden gesteld.

2.3. Naar aanleiding van de opmerking van de buurvrouw van verzoeker dat bij de ter inzage gelegde stukken een eventueel rapport of advies van derden ontbrak, deelden de behandelend medewerkers mee dat advies was gevraagd aan onder andere de inspecteur milieuhygiëne, en dat, zodra het advies zou zijn ontvangen, dit ter inzage zou worden gelegd. Blijkens de brief van verzoeker van 11 juni 2001 zou hierbij van ambtelijke zijde aan zijn toegevoegd dat verzoeker, indien hij kennis wilde nemen van dit advies, 'iedere dag even moest gaan kijken'. Alhoewel deze mededeling niet in het verslag staat opgenomen, schrijft ook het college in zijn beslissing van 3 juli 2001 dat het, voor degenen die kennis willen nemen van een tijdens de periode van ter inzagelegging uitgebracht advies, raadzaam is diverse keren de stukken te raadplegen.

2.4. Op grond van artikel 3:21, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder 1.) is het bestuursorgaan gehouden de ter inzage liggende stukken aan te vullen met nieuwe relevante gegevens, waaronder in ieder geval de ingebrachte adviezen en bedenkingen. Op grond van het vorenstaande valt er niet aan te ontkomen dat burgers die tijdens de periode van ter inzagelegging, kennis willen nemen van ingebrachte adviezen en bedenkingen diverse malen de ter inzage liggende stukken dienen te raadplegen.

Gelet op het vorenstaande kan het college in zijn standpunt worden gevolgd dat er voor de betrokken wethouder geen aanleiding was correctief op te treden.

De onderzochte gedraging is wat betreft dit klachtonderdeel behoorlijk.

3.1. Ten slotte klaagt verzoeker er over dat het college van burgemeester en wethouders in zijn beslissing stelt dat burgers zich, bij verzoeken om afschriften van stukken van derden, ter voorkoming van misverstanden bij voorkeur tot die derden dienen te wenden.

3.2. Naar aanleiding van een verzoek daartoe heeft de gemeente op 25 september 2000 een afschrift gestuurd van de Interimwet Ammoniak 1994. Deze informatie is onder andere door verzoeker gebruikt tijdens de gedachtewisseling van 29 mei 2001. Later bleek dat was nagelaten ook de uit 1998 daterende suppletie op de Interimwet Ammoniak 1994 toe te sturen. In zijn beslissing op dit klachtonderdeel verwijst het college naar een eerdere brief, waarin het college schreef dat, indien uitgaven van derden werden opgevraagd bij de gemeente, men zich ter voorkoming van misverstanden beter tot de bron, of die derde kon wenden.

3.3. Burgers die zich met een verzoek om informatie tot een bestuursorgaan wenden, mogen er op vertrouwen dat de door het bestuursorgaan verstrekte informatie adequaat, juist en volledig is.

Er kunnen zich evenwel situaties voordoen, waarbij het voor bestuursorganen onvoldoende duidelijk is of de gevraagde informatie adequaat, juist en volledig kan worden verstrekt. In die gevallen geniet het de voorkeur dat het bestuursorgaan ofwel verwijst naar de voor de gevraagde informatie verantwoordelijke instantie, ofwel, onder verwijzing naar de voor de gevraagde informatie verantwoordelijke instantie, aangeeft dat niet kan worden ingestaan voor de adequaat-, juist- en/of volledigheid van de gevraagde informatie.

Gelet op het vorenstaande kan het college van burgemeester en wethouders in zijn standpunt worden gevolgd dat het, onder andere ter voorkoming van misverstanden, de voorkeur geniet om, indien uitgaven van derden wordt opgevraagd, men zich beter tot de 'bron' of die derden kan wenden.

De onderzochte gedraging is wat betreft dit klachtonderdeel behoorlijk.

III. Ten aanzien van de interne klachtbehandeling.

Verzoeker klaagt tevens over de wijze waarop het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend bij de behandeling van de door verzoeker ingediende klachten uitvoering heeft gegeven aan het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

1.1. Verzoeker klaagt er allereerst over dat het college van burgemeester en wethouders de ontvangst van zijn klachten niet schriftelijk heeft bevestigd.

1.2. Op grond van het bepaalde in artikel 9:6 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder 1.) dient het bestuursorgaan de ontvangst van een klacht schriftelijk te bevestigen. Zoals ook het college erkent is ten onrechte nagelaten verzoeker de ontvangst van zijn klacht schriftelijk te bevestigen.

De onderzochte gedraging is wat betreft dit klachtonderdeel niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de mededeling van het college dat, mede naar aanleiding van de klacht van verzoeker, het proces van het verzenden van ontvangstbevestigingen is aangepast.

2.1. Daarnaast klaagt verzoeker er over dat het college van burgemeester en wethouders hem niet in de gelegenheid heeft gesteld te worden gehoord.

2.2. In reactie op dit klachtonderdeel onderscheidt het college allereerst twee soorten klachten; klachten over het door het college gevoerde beleid en de uitvoering daarvan en klachten over het optreden van een ambtenaar c.q. bestuurder. Het college stelt zich op het standpunt dat het niet nodig is om klagers te horen bij klachten over beleid en de uitvoering daarvan en dat tot beantwoording van dergelijke klachten kan worden overgegaan zonder eerst de klager te horen. De klacht van verzoeker heeft, naar de mening van het college, betrekking op het door het college gevoerde beleid, zodat van het horen kon worden afgezien.

2.3. In zijn standpunt kan het college niet worden gevolgd.

Blijkens de memorie van toelichting bij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder 2.) is het object van een klacht een gedraging van de overheid en hebben klachten betrekking op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid waardoor dergelijke klachten buiten het bereik van de regeling van hoofdstuk 9 vallen.

2.4. De door verzoeker ingediende klachten kunnen echter niet worden aangemerkt als een klacht over het beleid of de beleidsuitvoering daarvan in het algemeen.

Daarbij geldt dat blijkens de memorie van toelichting slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kan worden afgezien. Dat kan in ieder geval, indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is.

2.5. In het onderhavige geval heeft verzoeker echter niet verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, noch blijkt uit de beslissing van het college op de klacht niet dat van het horen is afgezien, omdat het college de klacht als kennelijk ongegrond heeft aangemerkt.

De onderzochte gedraging is wat betreft dit klachtonderdeel niet behoorlijk.

2.6. Naar aanleiding van het standpunt van het college dat van het horen van een klager kan worden afgezien, indien de klacht betrekking heeft op het beleid van het bestuursorgaan of de uitvoering daarvan, wordt het volgende opgemerkt.

Blijkens de memorie van toelichting (zie Achtergrond onder 2.) dienen klachten betrekking te hebben op de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben - blijkens de memorie van toelichting - geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, terwijl ook het feit dat de klacht een gedraging jegens iemand moet inhouden, meer algemene wensen over het optreden c.q. het beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van de klachtenregeling van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht houdt.

Hieruit volgt dat, indien een ingediende klacht kan worden aangemerkt als een algemene klacht over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen en derhalve geen betrekking heeft op een bepaalde aangelegenheid, de klager niet hoeft te worden gehoord. De plicht tot klachtbehandeling ontbreekt tenslotte voor een klacht die geen betrekking heeft op een bepaalde aangelegenheid en derhalve niet binnen het bereik van de klachtenregeling van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht valt.

3.1. Ten slotte klaagt verzoeker er over dat het college van burgemeester en wethouders hem niet heeft gewezen op de mogelijkheid om naar aanleiding van de beslissing op zijn klacht vervolgens een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale ombudsman.

3.2. In zijn standpunt dat ten onrechte is nagelaten om in de brief van 3 juli 2001 te verwijzen naar de Nationale ombudsman kan het college van burgemeester en wethouders worden gevolgd.

De onderzochte gedraging is ook wat betreft dit klachtonderdeel niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Purmerend is, ten aanzien van de beslissing van het college van burgemeester en wethouders van 3 juli 2001, gegrond wat betreft de mededeling van het college dat verzoeker niet om een afschrift van alle ter inzage gelegde stukken zou hebben

gevraagd en niet gegrond wat betreft de klachtonderdelen dat er voor de betrokken wethouder geen aanleiding was om correctief op te treden en wat betreft het standpunt van het college dat burgers zich bij verzoeken om afschriften van stukken van derden bij voorkeur tot die derden dienen te wenden.

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Purmerend is, ten aanzien van de wijze waarop het college van burgemeester en wethouders uitvoering heeft gegeven aan het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, gegrond.

Met instemming is kennisgenomen van de mededeling van het college van burgemeester en wethouders dat, mede naar aanleiding van de klacht van verzoeker, het proces van het verzenden van ontvangstbevestigingen is aangepast.

## Onderzoek

Op 5 september 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 31 augustus 2002, van de heer A. te Purmerend, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Purmerend. Bij brief van 22 oktober 2001 werd verzoeker om nadere informatie gevraagd, welke op 6 december 2001 werd ontvangen.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen het college en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het college van burgemeester en wethouders deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten



1. Naar aanleiding van de ter inzage gelegde aanvraag en het ontwerpbesluit inzake een milieuvergunning voor een nog op te richten manege, diende verzoeker op 11 juni 2001 een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders.

In zijn brief schreef verzoeker onder meer het volgende:

“...Op vrijdag 11 mei (...) wendde ik mij tot een van uw baliemedewerksters. Ik vraag haar (...) het ontwerpbesluit Wm manege Westerweg te mogen inzien. (...) Ik heb haar verteld dat ik graag een kopie van het hele pakket wilde hebben ten behoeve van onder andere onze advocaten. De dame heeft vervolgens uw medewerker (...) telefonisch verzocht om raad. Deze kwam naar de balie. Ik verzocht hem om een kopie van alle stukken in de map ten behoeve van onder andere onze advocaten. Ik had - ivm mijn ondeskundigheid - geen idee welke stukken ik kon verwachten. Hij zou mij opbellen als de stukken gereed waren. De (betrokken ambtenaar; N.o.) vertelde mij dat de kosten fl 60,50 bedroegen. (...) Op maandagmiddag daarop volgend heeft de (betrokken ambtenaar; N.o.) mij gebeld met de mededeling dat de stukken gereed waren (...). De (betrokken ambtenaar; N.o.) vertelde me toen dat de kosten fl. 75,50 bedroegen en dat hij deze per factuur zou opsturen. Ik heb hem gevraagd waarom de kosten plotseling met fl. 15,- waren gestegen. Hij antwoordde dat hij de 'Voorschriften' er ook maar bij had gedaan omdat ik daar ook 'wel belangstelling voor zou hebben'. (...) Later op de laatste dag van de termijn (...) heb ik de stukken nogmaals ingezien en ontdekte dat het verslag van het vooroverleg van 7 mei ook nog toegevoegd bleek te zijn. Ik maak bezwaar tegen deze gang van zaken.

(...)

Ik constateerde ook dat evenals in alle voorgaande ter visie leggingen in deze kwestie de stukken niet waren voorzien van een verzamelstaat, waarop alle ter inzage gelegde stukken worden beschreven. Deze stukken zouden ten behoeve van de verificatie door de baliemedewerksters ook nog voorzien moeten zijn van een nummering. Dit is mijns inziens uit het oogpunt van zorgvuldigheid noodzakelijk. Nu kunnen er zo maar stukken verdwijnen of zelfs toegevoegd worden op ieder willekeurig moment tijdens de ter visie legging. Daarbij komt ook nog dat er geen toezicht is tijdens het gebruik door een belangstellende burger. Dit werd ons nog eens bevestigd door uw wethouder (...) tijdens de gedachtenwisseling op 29 mei jl. (...) Op onze vraag (...) waarom het rapport van de milieu-inspecteur ontbrak in de ter visie legging werd ons te verstaan gegeven dat die er later nog bijgevoegd zou kunnen worden. 'Dan moet u iedere dag even gaan kijken'. (...)

Tevens vind ik de houding van uw wethouder in deze afkeurenswaardig; hij zat erbij en keek ernaar. Als bestuurder had hij hier correctief dienen op te treden, toen de (betrokken medewerker; N.o.) ons aanraade om iedere dag maar even te gaan kijken. Er deed zich nog een voorval voor met betrekking tot uw medewerkster mw. (X.; N.o.), waarbij hij als eerst verantwoordelijke haar laatdunkende opmerking jegens mevrouw (B.; N.o.) had moeten corrigeren. Ik verwijs u graag naar de geluidsband in deze. Ik maak bezwaar tegen

de nalatige en afstandelijke houding van de wethouder waardoor er een vijandige houding kon ontstaan aan uw zijde van de tafel.

(...).

Mevrouw (B.; N.o.), zoals gezegd evenals ik optredens namens het EWP, heeft zich op 13 september 2000 schriftelijk tot uw gemeente gewend met het verzoek om de beschikbaarstelling van (...) *de Handreiking ammoniak-reductieplannen bestemd voor gemeenten VROM 1994* en (...). *het ammoniakreductieplan gemeente Purmerend*. (...) Op 25 september (...) stuurt u tegen betaling o.a. een kopie van de Interimwet Ammoniak 1994. Voor ons als ondeskundigen is dit een ingewikkelde materie. In de verwachting dat uw gemeente bereid zou zijn ons correct en *ruimhartig* te informeren zijn wij daarmee aan het werk gegaan. Tijdens 'de gedachtenwisseling' op 29 mei jl., opgenomen op tape, hebben we daarover heel precieze vragen gesteld (...). Wij hebben de verschillende emissiecijfers en berekeningen aan u voorgelegd. Van uw zijde werden we niet geattendeerd op de oorzaak van de verschillen. Zeker gelet op de aanwezige deskundigheid aan uw zijde zou het wel zo correct geweest zijn ons daarop te wijzen. Onze advocate heeft ons inmiddels duidelijk gemaakt dat u ons de verkeerde Interimwet Ammoniak, waarvoor we fl 12,50 aan leges moesten betalen, heeft verstrekt. U had ons eveneens de suppletie van 1998 moeten verstrekken. (...) U stuurde ons dus de verouderde versie terwijl u zelf de geactualiseerde hanteert. Ik vind dit een ernstige kwestie. Ik maak ernstig bezwaar tegen deze nalatigheden, onzorgvuldigheden, klantvriendelijke benaderingen enzovoort.”

2. In reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders verzoeker op 3 juli 2001 onder meer het volgende mee:

“2. Navraag bij de betrokken ambtenaar leert ons dat u niet om alle stukken heeft gevraagd, maar specifieke stukken.(...)

3. Omdat u niet naar alle stukken had gevraagd, heeft de betrokken ambtenaar de voorschriften ook aan u toegezonden met de mededeling dat u waarschijnlijk hiervoor ook belangstelling zou kunnen hebben. Betrokkene had dit niet gedaan indien u om alle stukken had gevraagd.

Uw opmerking, dat de voorschriften niet ter inzage lagen, is niet juist. Maar wij hebben uit klantvriendelijkheid u ook nog de voorschriften toegezonden.

4. Aan de inspecteur van milieuhygiëne wordt het wettelijk verplichte advies gevraagd. Indien de inspecteur advies uitbrengt - wat in lang niet alle gevallen gebeurt - is dit altijd tijdens de periode van tervisielegging. Zodra wij dit advies ontvangen leggen wij dit onmiddellijk ter inzage.

Het is daarom raadzaam voor degenen, die ook van dit advies kennis willen nemen, om hun standpunt te bepalen meerdere keren tijdens de periode van tervisielegging de stukken te raadplegen.

5. Er was voor de wethouder geen enkele aanleiding correctief op te treden, omdat de wethouder van mening is dat de betrokken ambtenaren correct antwoord gaven. De opmerking van mevrouw (X.; N.o.) was bij wijze van voorbeeld bedoeld en wellicht enigszins ongelukkig.

(...)

7. Wij hebben reeds eerder aangegeven dat indien u uitgaven van derden opvraagt u zich beter tot de "bron" kunt wenden, om misverstanden te voorkomen. Zie bijgevoegde kopie van de brief aan mevrouw (B.; N.o.) van 15 december 2000 punt 7.2. Indien u dit advies had opgevolgd had het misverstand wellicht voorkomen kunnen worden."

3. Verzoeker kon zich met deze reactie niet verenigen en wendde zich op 31 augustus 2001 tot de Nationale ombudsman. Naar aanleiding van zijn brief werd verzoeker op 22 oktober 2001 om nadere informatie gevraagd. Zijn antwoord, gedateerd 27 november 2001, werd op 6 december 2001 ontvangen.

#### B. Standpunt verzoeker

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

Ter onderbouwing van zijn klacht schreef verzoeker in zijn brief van 31 augustus 2001 onder meer het volgende:

"Op 11 juni heb ik mijn klacht ingediend en op 3 juli verzond de gemeente Purmerend mij haar antwoord. Ik ben niet uitgenodigd voor *hoor en wederhoor* (...). Ik ontving ook geen bevestiging van ontvangst van de gemeentesecretaris. (...)

Voorts is het voor mij onduidelijk of B&W van Purmerend formeel een beslissing hebben genomen op grond van artikel 9:11 van de AWB. Tevens ben ik ook niet door hen op de hoogte gebracht van mijn beroepsmogelijkheden, bijvoorbeeld in de richting van u, de Nationale Ombudsman. Wat mij hierbij opvalt is dat mijn klacht wel wordt erkend, gelet op de inhoudelijke reactie, terwijl B&W kennelijk vindt dat de geldende klachtenprocedure voor mij niet van toepassing is. Waarschijnlijk is het ook niet opgenomen in het klachtenregister. Ik verzoek u om een beoordeling van de wijze van behandeling zoals door het gemeentebestuur van Purmerend is uitgevoerd.

Ten aanzien van de inhoud van mijn klachten verzoek ik u eveneens om een toetsing door u. (...)

Ik vind het ongekend dat het bestuur beweert dat ik niet om alle stukken gevraagd zou hebben. Wat is mijn belang nou om een incomplete set te vragen. Ik haalde de set immers ook voor anderen op. Overigens kan de gemeente niet aantonen dat ik om een incomplete set heb verzocht; zij zou dan ook over mijn concrete aanvraag moeten beschikken. (...) Uit een ander later stuk van de gemeente en uit de brief van een protesterende belanghebbende blijkt dat het pakket informatie inderdaad niet compleet was, waarmee mijn gelijk wordt bevestigd (...).

Ik vind het incorrect om van een betrokken burger te verwachten dat hij of zij regelmatig het pakket gaat controleren op toevoegingen. Hiermee geeft de gemeente aan dat zij haar zaken niet voor elkaar heeft en dat ze van de burger verwacht dat die er maar begripvol achteraan hobbelt. Ik ben het hier niet mee eens.

(...)

In de eerste plaats vind ik het merkwaardig dat de wethouder bij de aanvang van de formele bijeenkomst 'Gedachtewisseling' (...) verklaart dat hij slechts optreedt als technisch voorzitter, omdat hij inhoudelijk niet veel weet van de materie en dat graag overlaat aan zijn aanwezige ambtenaren. Naar mijn mening ontheft zijn technische ondeskundigheid hem niet van zijn verantwoordelijkheden als bestuurder.”

2. Naar aanleiding van het verzoek om nadere informatie deelde verzoeker de Nationale ombudsman op 27 november 2001 onder meer het volgende mee:

“Ik vind het ridicuul dat mij verweten wordt dat ik niet om alle stukken heb verzocht, terwijl ze in de loop van het proces zo maar stukken konden toevoegen. Naar mijn mening is hier het zorgvuldigheidsbeginsel nadrukkelijk in het geding.”

3. Ter onderbouwing van zijn klacht had verzoeker, reeds bij zijn brief van 31 augustus 2001, een aantal bijlagen meegestuurd.

4. Deze bijlagen bevatten onder andere de brief van het hoofd van de afdeling Bouwzaken, Ruimtelijke Ordening en Milieu van de gemeente Purmerend van 14 mei 2001, inzake het door verzoeker gedane verzoek om afschriften van de ter inzage gelegde aanvraag en ontwerp-vergunning.

5. Daarnaast bevatten de bijlagen het verslag van de gedachtewisseling van 29 mei 2001. Bij deze gedachtewisseling over het ontwerpbesluit waren aanwezig de aanvragers, verzoeker, diens buurvrouw, de wethouder, twee medewerkers van de afdeling Bouwzaken, Ruimtelijke Ordening en Milieu, alsmede een notuliste. Blijkens het verslag konden tijdens deze bijeenkomst vragen worden gesteld, dan wel opmerkingen worden gemaakt over het ter inzage gelegde ontwerpbesluit.

Naast de opmerking van de buurvrouw van verzoeker, dat er naar haar mening stukken ontbraken aan de ter inzage gelegde stukken, zoals eventuele rapporten en adviezen van derden, waren er - blijkens het verslag - diverse inhoudelijke vragen gesteld en opmerkingen gemaakt.

### C. Standpunt college van burgemeester en wethouders

1. Bij brief van 25 juli 2002 deelde de gemeentesecretaris, namens het college van burgemeester en wethouders, de Nationale ombudsman mee van mening te zijn dat de door verzoeker naar voren gebrachte aandachtspunten reeds ruim voldoende waren beantwoord via de beslissing, op verzoekers klacht, van het college van 3 juli 2001.

2. Aangezien in de reactie van de gemeentesecretaris niet werd ingegaan op de klacht van verzoeker omtrent de interne klachtbehandeling, werd het college op 22 augustus 2002 verzocht alsnog op dit klachtonderdeel te reageren.

Bij brief van 11 oktober 2002 liet het college de Nationale ombudsman onder meer het volgende weten:

“Helaas is bij de procedure van de klachtenbehandeling (...) nagelaten om de ontvangst van zijn klacht te bevestigen. Mede naar aanleiding van deze gebeurtenis is het proces van verzenden van ontvangstbevestigingen door de gemeente herontworpen en zal binnenkort zijn beslag krijgen in de zin dat individuele burgers in hun correspondentie met de gemeente een ontvangstbevestiging ontvangen. (...)”

#### Ad 2.

Wij onderscheiden twee soorten klachten aan het gemeentebestuur. Ten eerste een klacht over het door ons gevoerde beleid en de uitvoering daarvan. Ten tweede een klacht over het onbehoorlijk optreden van een ambtenaar c.q. een bestuurder.

In het eerste geval wordt de klacht door ons beantwoord zonder dat de klager wordt gehoord. Dit is ook niet nodig. De brief van (verzoeker; N.o.) bevat klachten op het beleid van ons college en de uitvoering daarvan door onze ambtenaren en handelt niet over het gedrag van een individuele medewerker of een individuele bestuurder.(...)

#### Ad 3.

Het is echter een omissie van ons dat wij niet in de brief van 3 juli 2001 hebben opgenomen dat contact kan worden opgenomen met de Nationale ombudsman indien men ontevreden is over ons antwoord. Dit betreuren wij.”

## Achtergrond

## 1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 3:21, eerste lid, aanhef, en tweede lid

“Met het ontwerp van een besluit worden ter inzage gelegd:

(...)

2. Het bestuursorgaan vult de ter inzage gelegde stukken aan met nieuwe relevante stukken en gegevens, waaronder in ieder geval de overeenkomstig paragraaf 3.5.4 ingebrachte adviezen en bedenkingen en de verslagen van de mondeling ingebrachte bedenkingen en gedachtenwisselingen over het ontwerp.”

Artikel 9:1, eerste lid

“Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.”

Artikel 9:6

“Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.”

Artikel 9:10, eerste en tweede lid

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.”

Artikel 9:12

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.”

2. Memorie van Toelichting bij aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen (Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3)

"Het object van een klacht is een gedraging van de overheid. (...) Klachten hebben (...) betrekking op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Daarmee wordt de reikwijdte van de regeling op soortgelijke wijze omschreven als in artikel 12 van de Wet Nationale ombudsman. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, terwijl ook het feit dat de klacht een gedraging jegens iemand moet inhouden, meer algemene wensen over het optreden c.q. beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van deze regeling houdt. (...)

De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. (...) Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te kunnen reageren. (...) Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarmee wordt aangesloten bij artikel 7:3 onder c, Awb. De klager kan schriftelijk en/of mondeling, waaronder ook telefonisch wordt verstaan, laten weten, dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord. Mocht uit deze verklaring blijken dat inmiddels naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan kan dat leiden tot toepassing van artikel 9:5. Twijfelt het bestuursorgaan ondanks de verklaring van de klager over het al dan niet horen, dan doet het er goed aan toch tot horen over te gaan. Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten."