



Rapport

Datum: 7 juli 2003

Rapportnummer: 2003/210

Klacht

I. Verzoeker klaagt er over dat de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer van de gemeente Alkmaar:

1. niet of niet voldoende voortvarend heeft gehandeld naar aanleiding van hetgeen verzoeker in zijn brief van 5 juli 2000 aan de orde stelde omtrent de overlast die verzoeker stelt te ondervinden van de in de nabijheid van zijn woning gevestigde speelplaats;
2. zich in zijn brief van 17 december 2001 ten onrechte op het standpunt stelt dat de klachtenprocedure niet het geëigende middel is om tot een inhoudelijke oplossing van de door verzoeker ervaren overlast te komen, en
3. verzoeker ten onrechte heeft meegedeeld dat er geen notulen van het overleg met de buurtbewoners zijn gemaakt.

II. Daarnaast klaagt verzoeker er over dat de wethouder Stadsbeheer:

1. hem, in vervolg op de reactie van de directeur van de dienst Stadsbeheer en Ontwikkeling van 17 december 2001, pas op 5 november 2002 nader heeft geïnformeerd over het besluit van het college van burgemeester en wethouders tot herinrichting van de speelplaats;
2. gelet op de argumenten die daarvoor zijn aangevoerd, niet in redelijkheid tot het besluit tot herinrichting van de speelplaats heeft kunnen komen.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Op 5 juli 2000 wees verzoeker de wijkcoördinator van de gemeente Alkmaar op de overlast die hij ondervond van het naast zijn woning gelegen speelterrein. In mei 2001 vond er een gesprek plaats, waarbij door de wijkcoördinator werd toegezegd twee zitbanken te verplaatsen en een deel van het speelterrein te beplanten. Op 18 oktober 2001 deelde de wijkcoördinator verzoeker mee dat, tijdens een gesprek dat hij de dag daarvoor met enkele buurtbewoners had gehad, de wens was geuit om de twee inmiddels verwijderde zitbanken terug te plaatsen en niet over te gaan tot het beplanten van een deel van het speelterrein.
2. Op 29 oktober 2001 diende verzoeker een klacht in bij de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer. In zijn brief klaagde verzoeker er onder andere over dat het te lang had geduurd voordat de gemeente actie had ondernomen naar aanleiding van zijn brief van 5 juli 2000, de toezeggingen tot het verplaatsen van de twee zitbanken en het

beplanten van een deel van het speelterrein niet werden nagekomen, deze toezeggingen niet schriftelijk waren bevestigd en verzoeker niet was uitgenodigd voor het gesprek tussen de wijkcoördinator en de buurtbewoners.

3. In reactie op de klacht erkende de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer op 13 november 2001 dat de afhandeling van de brief van 5 juli 2000 te lang had geduurd, procedures niet juist waren verlopen, de toezeggingen niet schriftelijk waren bevestigd en de wijkcoördinator had verzuimd verzoeker vooraf te informeren over een bijeenkomst met de direct omwonenden.

Onder verwijzing naar de gespannen situatie die tussen verzoeker aan de ene kant en direct omwonenden en gebruikers van het speelterrein aan de andere kant bestond, betreurde de directeur het dat de wijze van communiceren en bemiddeling van de wijkcoördinator niet tot een voor alle partijen gewenst resultaat had geleid.

De directeur stelde verzoeker voor, na hieromtrent overleg te hebben gevoerd met de verantwoordelijke wethouder, dat - indien verzoeker niet in overleg wilde treden met de andere omwonenden en gebruikers van het speelterrein - het voorstel dat namens de omwonenden en gebruikers werd gemaakt voor een alternatieve inrichting van het speelterrein zou worden voorgelegd aan de wethouder. Nog in 2001 zou de wethouder een beslissing nemen, waarvan verzoeker schriftelijk in kennis zou worden gesteld.

Indien verzoeker wel van de gelegenheid gebruik wilde maken om inspraak te hebben op de te nemen beslissing werd hem gevraagd contact op te nemen met het hoofd van de afdeling Wijkbeheer.

4. Op 21 november 2001 diende verzoeker, naar aanleiding van de reactie van de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer van 13 november 2001, een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders. In zijn brief stelde verzoeker onder andere dat de gemeente Alkmaar escalatie in de buurt had kunnen voorkomen door zich minder passief op te stellen na zijn brief van 5 juli 2000 en achtte hij het onjuist dat van hem werd verwacht dat hij in overleg zou treden met de andere omwonenden en gebruikers van het speelterrein om tot een gezamenlijk voorstel te komen.

5. Tijdens het, naar aanleiding van het klaagschrift van 21 november 2001, gehouden gesprek is van de zijde van de gemeente onder andere meegedeeld dat de door verzoeker gewenste aanpassingen zouden worden voorgelegd aan de andere omwonenden en gebruikers van het speelterrein. Indien geen oplossing kon worden bereikt, zou het gemeentebestuur een beslissing nemen.

Door verzoeker werd tijdens dit gesprek opgemerkt dat hij niet wilde deelnemen in een overleg met de overige betrokkenen

6. In zijn reactie op de klacht bij brief van 17 december 2001 deelde de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer verzoeker onder meer mee dat de insteek van het gesprek mede gericht was geweest op het doorbreken van de impasse over de problematiek rond het speelterrein. De directeur schreef daarbij onder andere dat, nu door verzoeker was aangegeven dat deze zich niet kon vinden in de voorgestelde aanpak om een overleg onder leiding van de gemeente te arrangeren, over het doorbreken van de impasse verschil van inzicht bleef bestaan. De directeur stelde zich, onder verwijzing naar het vorenstaande, op het standpunt dat de klachtenprocedure niet het geëigende middel was om tot een oplossing van een inhoudelijke kwestie als de onderhavige te komen.

7. Bij brief van 5 november 2002 deelde de wethouder stadsbeheer verzoeker, onder aanbieding van zijn excuses voor de late berichtgeving, mee dat in overleg tussen omwonenden en gebruikers van het speelterrein gekomen was tot een andere inrichting, waarbij ook rekening was gehouden met de belangen van verzoeker. De, voor de woning van verzoeker gelegen, ingang zou worden verplaatst, de 'oude' ingang zou worden beplant waardoor de voorzijde van de woning van verzoeker aan het oog zou worden onttrokken en één zitbank zou worden teruggeplaatst.

8. Op 8 november 2002 vroeg verzoeker de behandelend medewerker om toezending van de verslagen van de overleggen met de buurt, zoals die in oktober 2001 en februari 2002 waren gehouden. Op 12 november 2002 deelde de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer verzoeker mee dat er geen verslagen waren gemaakt.

II. Ten aanzien van de behandelingsduur.

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer niet of niet voldoende voortvarend heeft gehandeld naar aanleiding van hetgeen verzoeker in zijn brief van 5 juli 2000 aan de orde stelde.

2. Uit de van verzoeker en van het college van burgemeester en wethouders ontvangen informatie blijkt dat er sprake is van een belangentegenstelling tussen verzoeker enerzijds en andere omwonenden en gebruikers van het, in de directe nabijheid van de woning van verzoeker gelegen, speelterrein anderzijds.

3. In zijn reactie op de klacht schreef het college van burgemeester en wethouders dat, naar aanleiding van de brief van verzoeker van 5 juli 2000, de wijkcoördinator in oktober 2000 telefonisch contact met verzoeker heeft gehad maar het op dat moment niet mogelijk was om te komen tot een, naar wederzijdse tevredenheid, afdoening van de brief. Het college stelde dat, omdat er belangentegenstellingen waren tussen diverse omwonenden, was geoordeeld dat afstemming en overleg nodig waren om tot een gedragen oplossing te komen.

4. In mei 2001 vond er, in aanwezigheid van de wijkagent, een gesprek plaats tussen verzoeker en de wijkcoördinator. Afsproken werd twee zitbankjes te verwijderen en een deel van het speelterrein te beplanten. In oktober 2001 deelde de wijkcoördinator verzoeker mee dat, tijdens een overleg met de buurt waarbij verzoeker niet aanwezig was geweest, was gevraagd om de, inmiddels verwijderde, zitbankjes terug te plaatsen en het speelterrein niet gedeeltelijk te beplanten.

5. Naar aanleiding van de op 29 oktober en 21 november 2001 door verzoeker ingediende klachten was van de zijde van de gemeente voorgesteld om, onder leiding van de gemeente, in overleg met de andere betrokkenen te komen tot een andere inrichting van het speelterrein. Verzoeker had meermalen te kennen gegeven niet aan een dergelijk overleg deel te willen nemen. Vervolgens was door omwonenden en gebruikers van het speelterrein een herinrichtingsvoorstel voorgelegd aan de wethouder Stadsbeheer, welk voorstel door de wethouder tijdens het bestuurlijk voortgangsoverleg Stadsbeheer van 15 januari 2002 was overgenomen. In zijn reactie op de klacht stelde het college dat nadat het besluit tot herinrichting was genomen enige tijd gemoeid was geweest met het realiseren hiervan, omdat draagvlak bij alle betrokkenen gecreëerd diende te worden.

6. Reeds in zijn brief van 13 november 2001 constateerde en erkende de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer dat de afhandeling van de brief van 5 juli 2000 te lang had geduurd. Ook het college erkende in zijn reactie op de klacht dat de procedurele aspecten bij het zoeken naar (praktische) oplossingen van de problematiek niet altijd nauwlettend in het oog waren gehouden en dat er zich vertragingen in het proces hadden voorgedaan die vermeden hadden kunnen worden.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het standpunt van de directeur dat de klachtenprocedure niet het geëigende middel is om tot een inhoudelijke oplossing van de door verzoeker ervaren overlast te komen.

1. Verzoeker klaagt er verder over dat de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer zich in zijn brief van 17 december 2001 op het standpunt stelt dat de klachtenprocedure niet het geëigende middel is om tot een inhoudelijke oplossing van de door verzoeker ervaren overlast te komen.

2. In zijn reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders mee dat de directeur heeft bedoeld aan te geven dat het bij klachtenprocedures in eerste aanleg gaat om procedurele aspecten, maar dat dit niet wegneemt dat ook inhoudelijke aspecten een rol kunnen spelen. Het college gaf aan dat de formulering, zoals in de brief van 17 december 2001 gehanteerd, was ingegeven door het gegeven dat er bij de eventuele herinrichting van het speelterrein verschillende belangen aan de orde zijn en de klachtprocedure, naar de mening van de directeur, niet het geëigende middel is om een

oplossing ten aanzien van die verschillende belangen te forceren.

3. Op grond van artikel 9:1, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond) heeft een ieder het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

Het object van een klacht is een gedraging van de overheid. Die gedraging kan inhouden het verrichten van feitelijke handelingen dan wel publiek- of privaatrechtelijke rechtshandelingen. Waar de gedraging het nemen van een besluit inhoudt, geldt daarvoor primair de procedure van bezwaar en beroep, leidend tot een rechtens bindend oordeel.

Evenals in de bezwaarprocedure is bij interne klachtbehandeling het toetsingskader niet beperkt, zodat in de interne klachtprocedure een volledige heroverweging van de gedraging waarover wordt geklaagd kan plaatsvinden.

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 of het beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van de interne klachtenregeling van de Awb houdt.

4. Artikel 9:12 Awb verplicht het bestuursorgaan om, na het afsluiten van het onderzoek, de klager schriftelijk zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en eventuele conclusies mee te delen.

Met "het onderzoek naar de klacht" wordt niet alleen bedoeld het onderzoek naar de gevolgde procedures rond de klacht zelf, maar ook het onderzoek naar de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Onder de bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. Op grond daarvan zal het bestuursorgaan zich een oordeel vormen over de gang van zaken en daaraan wellicht conclusies verbinden. Wellicht, omdat de bevindingen niet altijd tot conclusies behoeven te leiden. Dat zal met name niet het geval zijn, indien een klacht ongegrond wordt geacht.

5. Gelet op het vorenstaande kan de directeur stadsontwikkeling niet worden gevolgd in zijn standpunt dat de klachtprocedure niet het geëigende middel is om tot een inhoudelijke oplossing van de door verzoeker ervaren overlast te komen. Ook het college geeft met zijn reactie op de klacht dat via de klachtenprocedure slechts een oordeel gegeven kan worden over de vraag in hoeverre de belangen van verzoeker bij de oplossing van het probleem voldoende zijn meegewogen, in zoverre blijkt van een te beperkte opvatting van het interne klachtrecht dat in de interne klachtprocedure ook de gedraging zelf, waarop de klacht betrekking heeft, onderwerp van onderzoek kan zijn.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de mededeling van de directeur dat er geen notulen van het overleg met de buurtbewoners zijn gemaakt.

1. Voorts klaagt verzoeker er over dat de directeur hem op 12 november 2002 heeft meegedeeld dat er geen notulen of verslagen zijn gemaakt van de overleggen met de omwonenden en gebruikers van het speelterrein van oktober 2001 en februari 2002.
2. In reactie op de klacht deelde het college mee dat afhankelijk van de schaal van het overleg tussen ambtenaren van de gemeente en (vertegenwoordigers van) bewoners, de soort en de complexiteit van de onderwerpen, al dan niet in enige mate verslaglegging plaatsvindt. Als het gaat om overleg met enkele bewoners worden veelal geen notulen gemaakt, maar wordt het besprokene vastgelegd via eigen aantekeningen of in geval van plannetjes, de gedachten schetsmatig weergegeven op een tekening.

Het college merkte op dat in het onderhavige geval geen notulen van het overleg waren gemaakt, maar de wijkbeheerder voor zichzelf een aantal zaken uit het overleg had vastgelegd door middel van eigen interne aantekeningen. Dat document is, zo gaf het college aan, aanwezig en beschikbaar.

3. Gelet op de mededeling van het college dat er een document aanwezig en beschikbaar is, waarin een aantal zaken uit het overleg met de omwonenden en de gebruikers van het speelterrein is vastgelegd, had van de directeur mogen worden verwacht dat hij verzoeker daarover had geïnformeerd en het desbetreffende document aan verzoeker had doen toekomen. Hij kon dan ook niet volstaan met de mededeling dat er geen notulen of verslagen waren gemaakt van de overleggen met de omwonenden en gebruikers van het speelterrein van oktober 2001 en februari 2002.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van het pas op 5 november 2002 nader informeren over het besluit tot herinrichting van de speelplaats.

1. Verzoeker klaagt er tevens over dat de wethouder Stadsbeheer hem pas op 5 november 2002 schriftelijk heeft geïnformeerd over de inhoud van de beslissing tot herinrichting.
2. Bij brief van 13 november 2001 deelde de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer verzoeker mee dat de omwonenden en gebruikers van het speelterrein een voorstel tot herinrichting zouden voorleggen aan de betrokken wethouder, zodat nog voor het eind van het jaar 2001 een beslissing genomen zou kunnen worden. In zijn reactie op de klacht merkte het college op dat de betrokken wethouder in het voortgangsoverleg Stadsbeheer van 15 januari 2002 tot de geschetste herinrichting had besloten. Dat verzoeker pas bij brief van 5 november 2002 over het besluit was geïnformeerd, was, zo

gaf het college aan, het gevolg van een fout bij de gemeente.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

VI. Ten aanzien van het besluit tot herinrichting van de speelplaats.

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat de wethouder Stadsbeheer, gelet op de argumenten die daarvoor zijn aangevoerd, niet in redelijkheid tot zijn beslissing tot herinrichting van de speelplaats heeft kunnen komen.
2. Verzoeker stelt dat na het overleg dat hij in mei 2001 met de wijkcoördinator heeft gehad, is afgesproken dat de twee zitbanken verwijderd zouden worden en een deel van het speelterrein zou worden beplant.
3. In het voortgangsoverleg Stadsbeheer van 15 januari 2002 is besloten tot een herinrichting van het speelterrein door verplaatsing van de ingang naar noordelijke richting, het beplanten van de oude ingang waardoor inkijk in de woning van verzoeker zou worden tegengegaan en op termijn ook de bovenverdieping aan ieder oog zou worden onttrokken. Verder zou één van de twee zitbanken worden teruggeplaatst naar de oorspronkelijke plek. Onder de beslissing viel niet de beplanting van een deel van het speelterrein, zoals na overleg met de wijkcoördinator in mei 2001 zou zijn afgesproken.
4. In zijn reactie van 13 november 2001 schreef de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer dat de beslissing om de twee banken te verwijderen eenzijdig en alleen op grond van de bezwaren van verzoeker door de wijkcoördinator was genomen, zonder daarin de direct omwonenden en gebruikers van het speelterrein te kennen. Alhoewel de directeur in zijn reactie niet ingaat op de door verzoeker vermelde toezegging van de wijkcoördinator om ook tot beplanting van een deel van het speelterrein over te gaan, kan uit het verslag van de hoorzitting van 6 december 2001 worden opgemaakt dat ook deze toezegging eenzijdig door de wijkcoördinator was gedaan.
5. In reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders mee dat de uitvoering van de aanpassing van speelterreinen, op grond van de door de raad van de gemeente Alkmaar op 22 december 1994 vastgestelde nota "Spelen in Alkmaar", in handen is gelegd van de desbetreffende vakafdeling en dat een aanpassing in nauw overleg met de buurtbewoners dient te worden uitgevoerd.
6. Voor zover door de wijkcoördinator eenzijdig, uitsluitend op basis van bezwaren van verzoeker en zonder nader overleg met de overige betrokkenen toezeggingen zijn gedaan aan verzoeker dient te worden vastgesteld dat hiermee niet op een juiste wijze uitvoering is gegeven aan het uitgangspunt van de nota "Spelen in Alkmaar" dat een aanpassing in nauw overleg met de buurtbewoners dient te worden uitgevoerd.

7. Toezeggingen gedaan door (een medewerker van) een bestuursorgaan dienen in beginsel te worden nagekomen. Indien toezeggingen zijn gedaan in strijd met de door een bestuursorgaan op een bepaald punt vastgestelde uitgangspunten (zoals in dit geval), dient het bestuursorgaan bij de beslissing op een verzoek tot nakoming van de gedane toezeggingen de bij de nakoming daarvan betrokken belangen af te wegen. Dit betekent dat niet alleen rekening diende te worden gehouden met de belangen van verzoeker bij nakoming van de gedane toezeggingen, maar tevens met de belangen van andere omwonenden en gebruikers van het speelterrein.

8. In zijn brief van 13 november 2001 schreef de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer dat de toezegging door de wijkcoördinator eenzijdig, zonder overleg met de overige betrokkenen, was gedaan en werd verzoeker voorgesteld om in overleg met de omwonenden en gebruikers van het speelterrein en onder leiding van de gemeente te komen tot een voor beide partijen acceptabel inrichtingsvoorstel, welk voorstel aan de betrokken wethouder zou worden voorgelegd. Verzoeker heeft om hem moverende redenen afgezien van zijn betrokkenheid bij het uitwerken van een inrichtingsvoorstel.

9. Door verzoeker is tijdens de hoorzitting van 6 december 2001 gevraagd om verwijdering van de twee zitbanken, beplanting van een deel van het speelterrein en het afsluiten van de voor zijn woning gelegen toegang tot het speelterrein. In het uiteindelijke herinrichtingsvoorstel is een deel van wensen van verzoeker gehonoreerd; te weten het verplaatsen en dichtzetten met beplanting van de oude toegang naar het speelterrein waardoor inkijk in de woning van verzoeker wordt voorkomen. Na verplaatsing van de ingang, zou één zitbank worden teruggezet. De wens van verzoeker om een deel van het speelterrein te beplanten zodat de gebruiksmogelijkheden van het speelterrein zouden worden beperkt, is niet gehonoreerd.

11. Gelet op het vorenstaande dient te worden geconcludeerd dat bij de beslissing tot herinrichting voldoende rekening is gehouden met de door verzoeker ingediende verzoeken, zodat niet gesteld kan worden dat de wethouder Stadsbeheer - gelet op de argumenten die daarvoor zijn aangevoerd - niet in redelijkheid tot zijn standpunt heeft kunnen komen.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer van de gemeente Alkmaar, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Alkmaar, is gegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van de wethouder Stadsbeheer van de gemeente Alkmaar, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van

burgemeester en wethouders van de gemeente Alkmaar, is gegrond ten aanzien van het pas op 5 november 2002 nader informeren van verzoeker over de beslissing inzake de herinrichting van het speelterrein en niet gegrond ten aanzien van de beslissing inzake de herinrichting van het speelterrein.

Onderzoek

Op 19 november 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Alkmaar, met een klacht over een gedraging van de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer van de gemeente Alkmaar en een gedraging van de wethouder Stadsbeheer van de gemeente Alkmaar. Naar aanleiding van zijn verzoekschrift werd verzoeker om aanvullende informatie gevraagd, die op 31 december 2002 werd ontvangen.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Alkmaar, werd een onderzoek ingesteld.

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

Tevens werd het college een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Het college van burgemeester en wethouders deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 3 juli 2000 werden de bewoners van de wijk waarin ook verzoeker woont, door de wijkcoördinator van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer van de gemeente Alkmaar uitgenodigd voor een rondgang door de wijk en aansluitend een buurtvergadering.

Naar aanleiding van deze uitnodiging wendde verzoeker zich op 5 juli 2000 schriftelijk tot de wijkcoördinator. In zijn brief wees verzoeker op de overlast die hij ondervond van het naast zijn woning gelegen speelterrein. Verzoeker stelde dat hij sedert de gewijzigde

inrichting van het speelterrein, waarbij onder andere een plek was gecreëerd voor balsporten, geluidsoverlast ondervond en, na plaatsing van twee bankjes aan de voorzijde van zijn woning, geconfronteerd werd met inkiijk.

2. De ontvangst van de brief van verzoeker werd op 12 juli 2000 bevestigd. Bij brief van 3 augustus 2000 werd verzoeker, onder aanbieding van excuses, meegedeeld dat de afhandeling van zijn brief was vertraagd en dat deze zou plaatsvinden in de maand oktober.

3. Op 29 oktober 2001 diende verzoeker een klacht in bij de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer. In zijn klaagschrift schreef verzoeker dat de wijkcoördinator, eerst nadat verzoeker contact had opgenomen met de betrokken wethouder, in mei 2001 een gesprek had gearrangeerd naar aanleiding van de brief van 5 juli 2000. Na dit gesprek, waarbij ook de wijkagent aanwezig was geweest, werd afgesproken dat de twee zitbanken onmiddellijk zouden worden verplaatst en een deel van het speelterrein in het najaar zou worden beplant. Verzoeker klaagde er over dat hij, ondanks de toezegging daartoe, geen schriftelijke bevestiging van deze afspraken had ontvangen.

Daarnaast klaagde verzoeker er over dat de wijkcoördinator hem op 18 oktober 2001 telefonisch had meegedeeld dat, naar aanleiding van een gesprek dat de wijkcoördinator met enkele buurtbewoners had gehad, was besloten om de twee verplaatste zitbanken weer terug te plaatsen en niet over te gaan tot beplanting.

Verzoeker klaagde er ten slotte over dat hij nimmer was uitgenodigd voor het gesprek met de buurtbewoners, hem als direct belanghebbende geen inspraak was gegeven in de herinrichting van het speelterrein en de uiteindelijke inrichting niet overeenstemde met het ontwerp, zoals dat destijds aan verzoeker was voorgelegd.

4. De ontvangst van het klaagschrift werd schriftelijk bevestigd op 5 november 2001. Daarbij werd verzoeker meegedeeld dat zijn klacht binnen zes weken zou worden afgehandeld en hij zou worden uitgenodigd de klacht toe te lichten, waarna hij schriftelijk bericht zou ontvangen over de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht en de eventuele conclusies die daaraan verbonden zouden worden.

5. Op 13 november 2001 reageerde de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer. In zijn brief schreef de directeur onder meer het volgende:

“Ik heb geconstateerd dat de afhandeling van uw brief van 5 juli 2000 te lang heeft geduurd en procedures niet correct zijn verlopen. De toezeggingen waarvan de (wijkcoördinator; N.o.), met uw toestemming, telefonisch melding heeft gedaan zijn niet schriftelijk bevestigd. De (wijkcoördinator; N.o.) heeft verzuimd vooraf aan u melding te maken van een bijeenkomst die met direct omwonenden (...) en de gebruikers van het speelveld is gehouden op 17 oktober jongstleden. Hij heeft u 18 oktober 2001 telefonisch

geïnformeerd.

Het feit dat u geen inspraak heeft gehad, wordt door de (wijkcoördinator; N.o.) tegengesproken. De beslissing de twee banken te verplaatsen heeft de (wijkcoördinator; N.o.) eenzijdig en alleen op grond van uw bezwaren genomen. De direct omwonenden en de gebruikers van het speelveld zijn in die beslissing niet gekend omwille van de gespannen situatie die er tussen betrokkenen en u bestond. De (wijkcoördinator; N.o.) achtte uw situatie van dien aard dat hij het eenzijdig nemen van de beslissing de twee banken te verplaatsen, rechtvaardig vond. Om diezelfde reden heeft hij u op 17 oktober 2001 niet uitgenodigd. Uw standpunt was immers bekend.

In de bijeenkomst van 17 oktober 2001 hebben direct omwonenden (...) en de gebruikers van het speelveld te kennen gegeven erop te staan dat de twee banken worden teruggeplaatst. De (wijkcoördinator; N.o.) spreekt tegen dat hij de toezegging heeft gedaan, noch het besluit is genomen, dat de banken omwille van dit standpunt weer worden teruggeplaatst. Hij heeft u 18 oktober 2001 telefonisch in kennis gesteld van het standpunt van omwonenden (...) en gebruikers van het speelveld en verzocht hierover met hen in overleg te treden. U heeft een week bedenktijd gevraagd en gekregen waarna u de (wijkcoördinator; N.o.) d.d. 30 oktober 2001 telefonisch te kennen heeft gegeven geen overleg met betrokkenen te willen voeren.

Ik betreur het zeer dat de wijze van communiceren en de bemiddeling van de (wijkcoördinator; N.o.) in deze kwestie niet tot een voor alle partijen gewenst resultaat heeft geleid. Na overleg met de verantwoordelijk wethouder (...) stel ik het volgende voor. Indien u het standpunt huldigt, niet in overleg te willen treden met de omwonenden en de gebruikers van het speelveld om te komen tot een alternatief, wordt het voorstel dat namens de omwonenden en de gebruikers van het speelveld in de komende twee weken wordt gemaakt, voorgelegd aan (de betrokken; N.o.) wethouder (...). Nog voor het einde van dit jaar zal de wethouder een beslissing nemen, waarvan u schriftelijk in kennis wordt gesteld. Indien u wel van de gelegenheid gebruik wilt maken, inspraak te hebben op de te nemen beslissing, verzoek ik u voor 1 december 2001 contact op te nemen met (...), hoofd afdeling Wijkbeheer.”

6. Naar aanleiding van de reactie van de directeur wendde verzoeker zich bij brief van 21 november 2001 tot het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Alkmaar. Hierbij beklagde verzoeker zich over de wijze waarop zijn klaagschrift van 29 oktober 2001 was afgedaan door de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer. Verzoeker klaagde er allereerst over dat hij niet was uitgenodigd om zijn klaagschrift toe te lichten. Daarnaast klaagde verzoeker er over dat de directeur van verzoeker verwachtte dat hij in overleg zou treden met de buurtbewoners, terwijl de gemeente escalatie in de buurt had kunnen voorkomen door zich minder passief op te stellen.

7. Op 6 december 2001 vond er, naar aanleiding van de ingediende klacht, een gesprek plaats waarbij, naast verzoeker, ook de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer en het hoofd van de afdeling Wijkbeheer aanwezig waren. Tijdens dit gesprek is, blijkens het verslag, nader ingegaan op de door verzoeker ervaren overlast. Tevens is van gemeentelijke zijde aangegeven dat de speelvoorziening een gegeven is en is voorgesteld om de door verzoeker gewenste aanpassingen, zoals het verwijderen van de twee zitbanken, het beplanten van een deel van het speelterrein en het afsluiten van de voor zijn woning gelegen toegang naar de speelvoorziening, voor te leggen aan een aantal onafhankelijk betrokkenen of te toetsen bij de omwonenden en gebruikers van het speelterrein. Indien daarbij geen oplossing bereikt kon worden, zou het gemeentebestuur een beslissing moeten nemen.

Tijdens het gesprek werd door verzoeker, naar aanleiding van het van gemeentezijde gedane voorstel, opgemerkt dat de door de wijkcoördinator gedane toezeggingen moesten worden nagekomen en hij niet aan een eventueel overleg met direct of indirect betrokkenen zou deelnemen of op het besluit van de gemeente zou wachten.

8. Bij brief van 17 december 2001 deelde de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer verzoeker onder meer het volgende mee:

“Omdat u inderdaad niet eerder in de gelegenheid bent gesteld uw klachten (...) mondeling toe te lichten, heeft er na overleg met u en na uw instemming alsnog op 6 december jl. een gesprek plaatsgevonden (...) Ik meen dat hiermee (alsnog) een zorgvuldige en correcte klachtenbehandeling heeft plaatsgevonden.

Insteek van het gesprek was mede te pogen de impasse over de problematiek rond het speelterrein in de nabijheid van uw woning te doorbreken. Tijdens dit gesprek is naar voren gekomen, dat uw klacht zich richt tegen een gedraging van een ambtenaar (...) en tegen de wijze waarop de gemeente is omgegaan met uw klacht over de overlast die u ondervindt van het speelterrein bij uw woning. Hierover zijn tijdens het gesprek van 6 december jl. afspraken gemaakt die in een verslag zijn vastgelegd. (...)

U heeft in het gesprek aangegeven dat u niet tevreden bent over de door mij voorgestelde aanpak om uit de impasse te geraken, namelijk door een overleg onder leiding van de gemeente tussen u en de andere betrokkenen. Helaas blijft hierover verschil van inzicht bestaan. Ik stel mij echter op het standpunt dat de klachtenprocedure niet het geëigende middel is om tot een oplossing van een inhoudelijke kwestie als de onderhavige te komen.”

9. Bij brief van 5 november 2002 deelde de wethouder stadsbeheer verzoeker onder meer het volgende mee:

“Allereerst excuses voor de late berichtgeving. In de laatste brief van 17 december 2001 staat vermeld dat u niet betrokken wilde worden bij een overleg met andere bewoners over

herinrichting van het speelterrein. De bewoners en belanghebbenden van de speelplek (...) zijn bij elkaar gekomen en hebben vervolgens een herinrichtingsvoorstel gedaan, waarbij ook rekening is gehouden met uw belangen.

Op basis van dit voorstel en uw belangen is het volgende besluit genomen:

de ingang wordt in noordelijke richting verplaatst. De oude ingang wordt beplant. De beplanting in gemeentelijk plantsoen zal ook de bovenverdieping op termijn aan ieder oog onttrekken.

één van de verplaatste bankjes zal worden teruggeplaatst naar de oorspronkelijke plek; dit om aan de wensen van een groot aantal bewoners en gebruikers tegemoet te komen.”

10. Naar aanleiding van deze brief wendde verzoeker zich op 8 november 2002 telefonisch tot de behandelend medewerker. Daarbij verzocht verzoeker om toezending van de verslagen van de bijeenkomsten met de buurt van oktober 2001 en februari 2002. Op 12 november 2002 deelde de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Beheer verzoeker telefonisch mee dat er geen verslagen of notulen waren gemaakt.

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt college van burgemeester en wethouders

1. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Alkmaar deelde in zijn reactie van 24 februari 2003 onder meer het volgende mee:

“U verzoekt ons om een reactie op de klacht en daarbij met name in te gaan op een viertal door u geformuleerde vragen. Wij gaan afzonderlijk op uw vragen in.

1.

U vraagt of wij kunnen aangeven welke redenen ten grondslag hebben gelegen aan het uitblijven van de beantwoording van de brief van 5 juli 2000 van (verzoeker; N.o.) en het niet nakomen van de toezegging, zoals gedaan in de brief van 3 augustus 2000.

In dat verband verzoekt u tevens mee te delen op welke wijze binnen de gemeente Alkmaar de voortgang van de afhandeling van verzoeken wordt bewaakt en, voor zover daarvoor een procedure is vastgesteld, in hoeverre de onderhavige casus aanleiding zou moeten geven tot aanpassing van deze procedure.

Wij merken op dat de gemeente Alkmaar beschikt over een geautomatiseerd postregistratiesysteem. Binnenkomende post wordt ingeboekt en intern rechtstreeks op naam gesteld van een behandelend ambtenaar. Daarbij zijn afspraken gemaakt over te

hanteren afdoeningstermijnen. Voor brieven van burgers wordt in het algemeen een termijn aangehouden van vier tot zes weken. Dit voor zover het gaat om aangelegenheden waarin het beleid duidelijk en eenduidig is danwel beantwoording kan plaatsvinden zonder noodzakelijk voorafgaand overleg met andere partijen c.q. overige betrokkenen. Is dat laatste wel het geval, dan kan het zijn dat afdoening meer tijd vergt.

Op de afdoening van inkomende brieven vindt voortgangsbewaking plaats en zonodig wordt de behandelend ambtenaar over de voortgang gerappelleerd. Ook in het onderhavige geval heeft signalering in de richting van de behandelend ambtenaar plaatsgevonden. Deze meldt in zijn brief van 3 augustus 2000 aan (verzoeker; N.o.) dat afhandeling zal plaatsvinden in oktober 2000. Hoewel de afhandeling inderdaad wel in oktober is opgepakt en er toen ook telefonisch contact met (verzoeker; N.o.) heeft plaatsgevonden, is het niet mogelijk gebleken binnen de gestelde termijn te komen tot een afdoening naar wederzijdse tevredenheid. Er waren belangentegenstellingen tussen de diverse bewoners en geoordeeld werd dan ook dat overleg en afstemming nodig was om tot een gedragen oplossing te komen. Wij menen dat de procedure met betrekking tot voortgangsbewaking op brieven in dit geval naar behoren is toegepast, maar dat dit helaas zonder een bevredigend resultaat is gebleven.

Wij merken op dat de sectorhoofden en afdelingshoofden in hun interne overleggen periodiek aandacht besteden aan de voortgang in de afdoening op brieven. Die aandacht zal worden voortgezet, maar desalniettemin zal het, mede door de veelheid aan inkomende stukken, niet lukken de doelstelling volledig te halen.

2.

U vraagt of de directeur van de (toenmalige) dienst Stadsontwikkeling en Beheer met zijn standpunt als genoemd in zijn brief van 17 december 2001 heeft bedoeld dat een klachtenprocedure slechts betrekking kan hebben op procedurele aspecten en zich nimmer op een inhoudelijke kwestie kan richten en, indien dit zo is, in hoeverre wij dit standpunt delen en op grond van welke overwegingen wij ons hier achter stellen.

Wij merken op dat de directeur ons desgevraagd heeft medegedeeld dat hij heeft bedoeld aan te geven dat het bij klachtenprocedures in eerste aanleg gaat om procedurele aspecten maar dat dit niet wegneemt dat ook inhoudelijke aspecten een rol van betekenis kunnen spelen. De formulering zoals in de bewuste brief is gehanteerd, is ingegeven door de aan de orde zijnde situatie waarbij is geconstateerd dat er over de problematiek verschil van inzicht blijft bestaan (lees: verschillende belangen aan de orde zijn) en waarbij de klachtenprocedure naar de mening van de directeur niet het geëigende middel is om een oplossing (ten aanzien van die verschillende belangen) te forceren. Uw stelling dat er bij de oplossing van het probleem verschillende belangen spelen en via de klachtenprocedure slechts een oordeel gegeven kan worden over de vraag in hoeverre de belangen van (verzoeker; N.o.) daarbij voldoende zijn meegewogen, wordt in dit verband geheel door

genoemde directeur onderschreven. Wij scharen ons achter dit standpunt.

3.

U vraagt of wij uitsluitend kunnen geven over de vraag of, en zo ja in hoeverre er notulen zijn gemaakt van de diverse overleggen met de buurtbewoners, welke overleggen ten grondslag hebben gelegen aan het uiteindelijke herinrichtingsvoorstel van ons college.

Wij merken op dat in het kader van het wijkgericht samenwerken, veelvuldig en intensief overleg plaatsvindt tussen ambtenaren van de gemeente en (vertegenwoordigers van) bewoners. Afhankelijk van de schaal van het overleg, de soort en de complexiteit van de onderwerpen, vindt al dan niet in enige mate verslaglegging plaats. Als het gaat om overleg met enkele bewoners worden veelal geen notulen gemaakt maar wordt het besprokene vastgelegd via eigen aantekeningen of in geval van plannetjes, de gedachten schetsmatig weergegeven op een tekening.

In deze casus zijn geen notulen van het overleg gemaakt, maar heeft de wijkbeheerder voor zichzelf een aantal zaken uit het overleg vastgelegd door middel van eigen interne aantekeningen. Dat document is aanwezig en beschikbaar.

4.

U vraagt van welke datum de beslissing van ons college dateert inzake de herinrichting van de speelplaats en vraagt waarom (verzoeker; N.o.) hieromtrent niet eerder is geïnformeerd. Om te kunnen beoordelen of het bestuursorgaan in redelijkheid tot zijn beslissing heeft kunnen komen, verzoekt u ons een afschrift te sturen van het collegebesluit inzake de herinrichting van de speelplaats, inclusief de aan dit besluit ten grondslag liggende stukken.

Wij merken op dat aan de herinrichting van de speelplaats geen besluit van ons college ten grondslag ligt. De uitvoering van de aanpassing van speelterreinen is, ingevolge de door de raad van deze gemeente op 22 december 1994 vastgestelde nota "Spelen in Alkmaar" in handen gelegd van de afdeling Natuur en Stedelijk Groen (inmiddels genaamd afdeling Wijkbeheer), in nauw overleg met buurtbewoners.

De onderhavige herinrichting is onderwerp van bespreking geweest in het bestuurlijk voortgangsoverleg Stadsbeheer van 15 januari 2002 waarbij de verantwoordelijke wethouder Stadsbeheer tot de geschetste herinrichting heeft besloten. Vervolgens is er enige tijd mee gemoeid gegaan om draagvlak voor de herinrichting bij alle betrokkenen te creëren.

Dat (verzoeker; N.o.) echter eerst bij brief van 5 november 2002 schriftelijk in kennis van het besluit is gesteld, is helaas het gevolg van een fout van de gemeente bij de verzending, welke fout niet eerder is opgemerkt.

De gegevens die ten grondslag hebben gelegen aan het besluit inzake de herinrichting van de speelplaats zijn reeds in uw bezit zodat wij hier volstaan met een verwijzing daarnaar.

Wij erkennen tenslotte dat de procedurele aspecten, bij het zoeken naar (praktische) oplossingen voor de problematiek, niet altijd nauwlettend in het oog zijn gehouden en dat er zich vertragingen in het proces hebben voorgedaan die vermeden hadden kunnen worden. De klachten die (verzoeker; N.o.) in die zin heeft geuit, achten wij, zoals ook uit de correspondentie met hem naar voren komt, dan ook grotendeels terecht.

Wij stellen ons echter op het standpunt dat op serieuze wijze is omgegaan met de door (verzoeker; N.o.) naar voren gebrachte problematiek en klachten en dat een zorgvuldige belangenafweging heeft plaatsgevonden met het doel om, ondanks de belangentegenstellingen, een zo bevredigend mogelijke oplossing voor alle betrokken partijen te bereiken. Dat dit uiteindelijk niet tot tevredenheid van (verzoeker; N.o.) heeft kunnen leiden, betreuren wij doch wij zien hierin geen aanleiding tot enigerlei maatregel of actie ten behoeve van (verzoeker; N.o.).”

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:1

“1. 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.

2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.”