



# Rapport

**Datum: 6 mei 2004**

**Rapportnummer: 2004/162**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Heiloo niet heeft beslist op zijn klacht van 22 november 2003 over de inhoud van een door een medewerker van de gemeente opgesteld advies in het kader van verzoekers aanvraag hem aan te merken als urgent woningzoekende.

## Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Heiloo niet heeft beslist op zijn klaagschrift van 22 november 2003 over de inhoud van een door een medewerker van de gemeente opgesteld advies in het kader van verzoekers aanvraag hem aan te merken als urgent woningzoekende.
2. In reactie op de door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht van verzoeker stelt de gemeente dat zij ervan uit was gegaan dat verzoekers klacht zorgvuldig was afgehandeld, gelet op het besluit van het college op verzoekers bezwaarschrift tegen de afwijzing van verzoekers aanvraag hem aan te merken als urgent woningzoekende (en het aan deze beslissing ten grondslag liggende advies van de Commissie voor Bezwaarschriften) en de gevoerde correspondentie met verzoeker.
3. In een brief aan verzoeker - eveneens naar aanleiding van de door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht van verzoeker - stelt het college dat het onderzoek door de Nationale ombudsman het college heeft verrast, omdat het de laatste maanden uit verzoekers brieven de indruk had gekregen dat hij geen behoefte meer had aan antwoorden van het college. Het college doelt hier op verzoekers brief van 5 december 2003 aan de secretaris van de Commissie voor Bezwaarschriften. Het college deelt in de hierboven bedoelde brief verzoeker verder mee dat hij, mocht de interpretatie van het college van verzoekers brieven niet correct zijn en mocht verzoeker alsnog zijn klacht behandeld willen zien, een afspraak kan maken met de gemeentesecretaris.
4. Verzoeker stelt dat hij in geen enkele brief aan de gemeente heeft aangegeven dat hij zijn klacht intrekt of dat hij geen behoefte meer heeft aan verdere afhandeling van zijn klacht.
5. Op grond van artikel 9:12, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond) neemt het bestuursorgaan, na onderzoek, een beslissing op een bij dat bestuursorgaan ingediende klacht. Het bestuursorgaan kan beslissen om de klacht niet in behandeling te nemen, indien klacht een van de gedragingen betreft, zoals opgesomd in artikel 9:8 Awb. Van het niet in behandeling nemen van de klacht dient de klager dan wel schriftelijk in kennis te worden gesteld (zie Achtergrond).

Naar aanleiding van verzoekers klaagschrift van 22 november 2003 heeft geen onderzoek door het college plaatsgehad en is in ieder geval geen beslissing op de klacht genomen. Evenmin heeft het college verzoeker meegedeeld dat zijn klacht niet (langer) in behandeling zou worden genomen. Verder kan verzoeker worden gevolgd in zijn stelling dat hij nimmer bij de gemeente heeft aangegeven dat hij zijn klacht intrekt of dat hij geen behoefte meer heeft aan verdere afhandeling van zijn klacht. Verzoekers brief van 5 december 2003 kan niet als een dergelijke mededeling worden beschouwd. Deze brief is geschreven naar aanleiding van de in het kader van de behandeling van verzoekers bezwaarschrift gehouden hoorzitting bij de Commissie voor Bezwaarschriften op 4 december 2003 en houdt kritiek in op de gang van zaken tijdens deze hoorzitting. De brief heeft alleen betrekking op de bezwaarprocedure.

Op 14 januari 2004 legde de Nationale ombudsman verzoekers verzoekschrift van 6 januari 2004, waarin hij klaagt over het uitblijven van een beslissing op zijn klaagschrift van 22 november 2003, voor aan het college. Gelet hierop en gelet op het voorgaande, heeft het de Nationale ombudsman verrast dat het college in reactie hierop verzoeker heeft aangeschreven op de wijze, zoals hierboven beschreven onder 3. Het had het college reeds duidelijk moeten zijn dat verzoeker behandeling van zijn klacht wenste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Heiloo is gegrond.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennisgenomen van de mededeling van het college dat het verzoeker voor 30 april 2004 een antwoord zal sturen op zijn klacht.

## **Onderzoek**

Op 7 januari 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 6 januari 2004, van de heer S. te Heiloo, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Heiloo.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

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

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 het college gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te

vullen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. In 2003 diende verzoeker bij de gemeente Heiloo een verzoek in om te worden aangemerkt als urgent woningzoekende.

2. In het kader van verzoekers aanvraag stelde een ambtenaar van de gemeente, de heer X, op 31 juli 2003 een advies op:

“...(Verzoeker; N.o.) heeft lange tijd problemen met zijn burens.

Dit is zo erg geëscaleerd dat (verzoeker; N.o.) zich ergert aan de kleinste dingen.

Regelmatig is hierbij ook de politie betrokken geweest.

(Verzoeker; N.o.) voert nu een regelmatige briefwisseling met de burgemeester.

De burgemeester heeft hem toegezegd dat deze zijn situatie onder de aandacht van de urgentiecommissie zal brengen met het verzoek om te kijken of hij voor urgentie in aanmerking kan komen.

Op basis van de verordening kan hij niet voor urgentie in aanmerking komen.

Conflicten met de burens, achteruitgang van de buurt of lawaaioverlast van de directe omgeving is in principe geen reden voor het verstrekken van een urgentieverklaring.

Als meneer andere woonruimte moet hebben, dan is dat alleen op grond van sociale omstandigheden, de man helpen en misschien ook de buurt, met de vraag of ergens anders niet dezelfde problemen komen.

Als de mogelijkheid er is om meneer te helpen, misschien met een woningruil, dan denk ik dat we dat moeten doen

Advies aan de Urgentiecommissie:

(Verzoeker; N.o.) niet aanmerken als urgent woningzoekende, maar zoveel mogelijk hulp verlenen bij het verkrijgen van andere woonruimte.

Eventueel middels woningruil...”

De Urgentiecommissie adviseerde het college op 13 augustus 2003 om verzoeker niet aan te merken als urgent woningzoekende.

3. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente wees verzoekers aanvraag af op 18 augustus 2003.

4. Tegen dit besluit diende verzoeker op 23 september 2003 een bezwaarschrift in bij het college.

5. Verzoeker diende op 22 november 2003 de volgende klacht in bij het college:

“...Hierdoor dien ik officieel een klacht in tegen X, medewerker afdeling welzijn.

Tussen mij en X bestaat geen enkele relatie.

X en ik hebben elkaar nog nooit ontmoet, er bestaat, behoudens een ongeveer 30 seconden durend telefonisch contact in het recente verleden, zonder welke inhoud dan ook, tussen X en mij geen enkele vorm van persoonlijke/zakelijke kennis of anderszins.

Feit is dat in de relatie tussen X en mij het volstrekt onmogelijk is dat er over en weer geoordeeld kan worden over elkaars persoon en karakter.

Desondanks wordt een rapportage met datum 31 juli 2003 van en door X toegevoegd in een momenteel lopende bezwaarprocedure bij de commissie Bezwaarschriften met aantijgingen jegens mijn persoon die ik onder geen voorwaarde accepteer.

De gewraakte aantijgingen betreffen (citaat): “(verzoeker; N.o.) zich ergert aan de kleinste dingen” en “en misschien ook de buurt met de vraag of ergens anders niet dezelfde problemen komen”.

Ik woon sinds 1976 in Heiloo, in die periode tot heden ben ik woonachtig geweest op het Bleekveld, Baetenburg en het Land van Maat.

Tot medio 2000 is mijn verstandhouding met burens geweest zoals burens geweest zoals burens normaal gesproken en in goede harmonie met elkaar omgaan.

Nog nooit is er sprake geweest van enige wanklank, een volstrekt ondenkbare gedachte.

Medio 2000 ben ik volledig buiten eigen schuld in een niet meer te herstellen en volkomen geëscaleerde conflictsituatie geraakt met mijn burens op nr (...).

De opmerkingen van X zijn op niets gebaseerd, een man die mij in het geheel niet kent en nooit over mijn persoon kan oordelen.

X baseert zich slechts op hetgeen hem door (een) collega (`s) moet zijn aangereikt hetgeen typerend is voor de reeds jaren durende vijandige sfeer die de gemeente Heiloo in casu de afdeling welzijn constant naar mij toe tracht te creëren waar als enige reden aan ten grondslag ligt het feit dat ik naar het oordeel van sommige ambtenaren van de gemeente Heiloo te mondig ben en reageer op door de gemeente Heiloo aangereikte zaken die van geen kant kloppen.

Naar mijn oordeel is dat echter het goede recht van een burger en derhalve ook mijn goed recht en mag dat nooit leiden tot wat er nu aan de orde is nl. de actuele schandalige en op niets gebaseerde aanvallen jegens mijn persoon door medewerkers van de gemeente Heiloo.

Ik heb daar meer dan genoeg van, temeer omdat ik juist zo lang mogelijk op een zo constructief mogelijke wijze met elkaar wil blijven communiceren hetgeen een onmogelijke opgave blijkt met personen binnen de gemeente Heiloo die veel te snel vinden dat ze door een "lastige burger" maar voor de voeten worden gelopen.

Een meer volwassen en zakelijker opstelling van sommigen binnen de gemeente Heiloo is meer dan gewenst.

Ik accepteer de handelwijze van X onder geen beding en eis dat hij mij dan wel het college van B & W namens X schriftelijk excuses aanbiedt over deze buitengewoon schandalige gang van zaken.

Tenslotte verzoek ik u in uw antwoordbrief mij uit te leggen wat de reden is waarom X zonder verdere (eind)controle van het hoofd van de afdeling welzijn, zoals bij het verweer van Z d.d. 4 november 2003 in de urgentieprocedure wel is gebeurd, zijn op niets gebaseerde aantijgingen heeft kunnen inbrengen..."

6. Op 4 december 2003 werd verzoeker naar aanleiding van zijn bezwaarschrift gehoord door de Commissie voor Bezwaarschriften. Het advies van deze commissie, van gelijke datum, luidt als volgt:

Advies commissie voor Bezwaarschriften op bezwaarschrift van (verzoeker; N.o.) tegen het besluit van burgemeester en wethouders van 18 augustus 2003 tot afwijzing aanvraag tot het verlenen van een urgentieverklaring

De **commissie** stelt vast dat burgemeester en wethouders de Huisvestingsverordening en de daaruit voortvloeiende criteria juist hebben toegepast en de aanvraag om een urgentieverklaring terecht op deze gronden te hebben afgewezen.

In het bezwaarschrift wordt hiertegen in feite ook geen verweer aangevoerd, maar worden geheel andere zaken aangevoerd waartegen andere rechtsmiddelen openstaan.

De **commissie** adviseert burgemeester en wethouders het bezwaarschrift op grond van het vorenstaande ongegrond te verklaren.

De commissie is overigens van oordeel dat de door bezwaarde genoemde omstandigheden met betrekking tot de burens van ernstige aard zijn en dat de situatie ter zake kan escaleren. De commissie adviseert in overleg met de Woningstichting te trachten een oplossing te bevorderen, waarbij de commissie ook nadrukkelijk de verantwoordelijkheid van de Woningstichting in zaken als deze onderkent.

7. Verzoeker schreef de secretaris van de Commissie voor Bezwaarschriften op 5 december 2003 als volgt:

“...naar aanleiding van de hoorzitting van 4 december jl. bericht ik u als volgt.

De voornoemde hoorzitting is zeer tot mijn onaangename verrassing, ontaard in een ordinaire en beschamende vertoning.

Met name de betweterige, arrogante en vooringenomen attitude van Y en zijn commissiegenote hebben hiertoe bijgedragen, deze twee leden hebben tevens onomstotelijk blijik gegeven van buitengewoon beperkte dossierkennis.

Als gevolg hiervan stel ik dan ook geen prijs meer op een, zo is tijdens de zitting evident gebleken, te verwachten allesbehalve objectief, neutraal en adequaat “advies” van deze commissieleden, waarvan de buiten iedere realiteit staande Y niets in deze commissie te zoeken heeft.

Na het met de hoogste verbazing hebben moeten aanhoren van theoretische borrelpraat van Y over onzinvoorbeelden uit Amsterdam en de irriterende aanwezigheid van de dame naast hem heeft de uiteindelijk ontluisterende conclusie van deze commissie dat de heer B. correct heeft gehandeld (waarmee bedoeld: geen hardheidsclausule) mij met stomheid geslagen en genoodzaakt tot dit schrijven.

Ik adviseer de eerdergenoemde twee leden van de commissie alvorens te concluderen de gemeentelijke huisvestingsverordening plus bijlage waar het gaat om urgentie nog maar eens goed te bestuderen.

Dat deze commissie er alles aan is gelegen de burgemeester van Heiloo buiten schot te houden is haar verantwoordelijkheid.

Ik wens in ieder geval op geen enkele wijze bij dit soort vragen oproepende praktijken betrokken te geraken.

Mede om de reden dat het niet zinvol is het geschil in een vervolprocedure voor te leggen aan de bestuursrechter omdat deze sector in het algemeen zich niet mengt in interne

gemeentelijke beleidsaangelegenheden rest mij nu noodgedwongen niet anders waar het gaat om overlast treinverkeer en ontbrekende bouwkundige voorzieningen overigens reeds ingeslagen juridische wegen te bewandelen die naar verwachting zullen leiden tot redelijk en behoorlijk woongenot op het Land van Maat.

Waar het gaat om de zuiver door schandelijk toedoen van mijn buren (nr. ...) meer dan geëscaleerde ongewenste burenaangelegenheid zal ik mij over een, voor zover althans mogelijk, weliswaar geforceerde doch enigszins te handhaven situatie bezinnen.

Ik verzoek u de commissie voor Bezwaarschriften van deze brief kennis te geven en te bevorderen dat de commissie afziet van verdere activiteiten in deze procedure, waarvoor dank..."

8. Op 18 december 2003 besliste het college op verzoekers bezwaarschrift:

"...Naar aanleiding van uw bovenaangehaalde bezwaarschrift tegen ons besluit van 18 augustus 2003 tot afwijzing van uw aanvraag tot het verlenen van een urgentieverklaring bent u op 4 december j.l. in een zitting van de commissie voor Bezwaarschriften gehoord. Het verslag van deze hoorzitting gaat hierbij.

Na deze hoorzitting is door de commissie voor Bezwaarschriften aan ons college advies uitgebracht.

Uw bezwaren zijn naar de mening van de commissie voor Bezwaarschriften ongegrond.

De commissie heeft vastgesteld dat ons college de Huisvestingverordening en de daaruit voortvloeiende criteria juist heeft toegepast en uw aanvraag om een urgentieverklaring terecht op deze gronden heeft afgewezen. In uw bezwaarschrift wordt hiertegen in feite ook geen verweer aangevoerd, maar worden geheel andere zaken aangevoerd waartegen andere rechtsmiddelen openstaan.

Het advies van deze commissie is bijgevoegd. Wij verwijzen u korthedshalve naar de inhoud hiervan.

Wij kunnen met het advies van de commissie voor Bezwaarschriften instemmen en hebben derhalve besloten uw bezwaren op grond hiervan ongegrond te verklaren.

In afwijking van de aanbeveling van de commissie voor Bezwaarschriften zien wij, gelet op de voorgeschiedenis in deze zaak, geen aanleiding de afdeling Welzijn te vragen na te gaan of het mogelijk is in overleg met de Woningstichting een oplossing te bevorderen teneinde tot een oplossing in het burencflict te komen.

Naar aanleiding van uw brief van 5 december j.l. met betrekking tot het functioneren van de commissie voor Bezwaarschriften delen wij u tot slot mede, dat wij hierin geen



aanleiding hebben gezien van de normale procedure voor de behandeling van bezwaarschriften af te zien en het advies van deze commissie buiten beschouwing te laten...”

#### B. Standpunt verzoeker

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

#### C. Standpunt COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN DE GEMEENTE HEILOO

In reactie op de klacht berichtte de gemeentesecretaris van de gemeente Heiloo bij brief van 13 februari 2004 het volgende:

“...De contacten tussen (verzoeker; N.o.) en de gemeente lopen stroef zoals u uit de door (verzoeker; N.o.) aangereikte correspondentie kunt opmaken.

(Verzoeker; N.o.) heeft eind september 2003 over de afwijzing van de door hem gevraagde urgentieverklaring een bezwaar ingediend bij de commissie voor bezwaarschriften. Deze commissie heeft (geadviseerd de klacht van verzoeker ongegrond te verklaren; N.o.). Het college heeft dit advies overgenomen en (verzoeker; N.o.) conform bericht. Overigens had (verzoeker; N.o.) ons vooruitlopend op de uitspraak van de commissie al geschreven over zijn bevindingen met de commissie.

Een afschrift treft u hierbij aan.

Gelet op de uitspraak van de commissie voor bezwaarschriften, en de eerdere correspondentie met (verzoeker; N.o.) dachten wij dat de klacht over de urgentieverklaring zorgvuldig was afgehandeld.

Uw verzoek om de klachten van (verzoeker; N.o.) alsnog in behandeling te nemen conform onze interne klachtenprocedure, zal ik desondanks overnemen. Uit uw brief maak ik op dat indien deze procedure is afgerond u een beter beeld heeft voor uw afweging een onderzoek in te stellen.

Ik heb (verzoeker; N.o.) verzocht, dat indien hij de klacht volgens uw voorstel behandeld wil zien, contact met mij op te nemen voor het maken van een afspraak.

Ook van deze brief treft u een afschrift aan...”

Bij brief van gelijke datum berichtte het college verzoeker als volgt:

“...Tevens heeft u een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman over het feit dat uw klacht van 22 november 2003 over een medewerker van de afdeling Welzijn nog niet in behandeling is genomen.

Het schrijven en het verzoek van de Nationale Ombudsman heeft ons verrast, in die zin dat wij de laatste maanden uit uw correspondentie de indruk hebben gekregen dat u geen behoefte meer had/heeft aan antwoorden van het college.

Mocht onze interpretatie van uw brieven niet correct zijn en mocht u alsnog uw klachten behandeld willen zien volgens de interne klachtenprocedure, dan kunt u daartoe een afspraak maken met de gemeentesecretaris...”

#### D. Reactie verzoeker

Bij brief van 16 februari 2004 deelde verzoeker, naar aanleiding van de ontvangst van de brief van het college van 13 februari 2004, het volgende mee:

”... De brief van de gemeente is schandalig en volstrekt onaanvaardbaar. (...) Het is volstrekt helder dat deze gemeente een loopje neemt met een voor een ieder geldende klachtenprocedures en zich niets aan wenst te trekken van én haar plichten terzake én de Nationale ombudsman.

In haar brief van 13 februari stelt de gemeente Heiloo verrast te zijn door het schrijven en het verzoek van de Nationale ombudsman.

Ik heb, zoals ook de Nationale ombudsman kan constateren, in geen enkele correspondentie terzake aangegeven dat ik een klacht intrek danwel geen behoefte meer heb aan vervolg van verdere afhandeling van een klacht, integendeel, ik heb de gemeente Heiloo bij herhaling zowel mondeling als schriftelijk (...) aangegeven dat als de gemeente zich niet wenst te houden aan de geldende klachtenreglementen ik mij zal wenden tot de Nationale ombudsman.

Van enige verrassing bij de gemeente Heiloo kan dan ook nimmer sprake zijn. (...)

De gemeente is in de nu bij de Nationale ombudsman in handen gegeven (...) aangelegenheden nadrukkelijk in gebreke gebleven en kan dan ook terzake nalatigheid worden verweten in plaats van te stellen dat men verrast is door schrijven en verzoek van de Nationale ombudsman.

Als de gemeente Heiloo in heldere klachtenprocedure i.c. na nu ruim 13 weken niets anders presteert dan afstandelijk en ongeïnteresseerd aangeven dat zij zijn verrast dient de gemeente Heiloo nogmaals indringend te worden gewezen op haar plichten in dergelijke procedures

Gelet op het vorengenoemde en uitdrukkelijk gelet op thans geldende privé-omstandigheden (...) wens ik thans, geheel schriftelijk, voorzetting van tijdig bij de gemeente Heiloo aangekondigde en reglementair correct ingeslagen procedures bij de Nationale ombudsman en schriftelijke afhandeling van de (...) klachten via de Nationale

ombudsman door de gemeente Heiloo.

Ik verzoek u de aangegeven privé-omstandigheden waarvan de persoonlijke levenssfeer mij beletten daarover verdere mededeling te doen te respecteren..."

E. Nadere informatie college van burgemeester en wethouders van de gemeente heiloo

Bij brief van 14 april 2004 liet het college weten dat het verzoeker voor 30 april 2004 een antwoord zou sturen op zijn klacht van 22 november 2003.

## Achtergrond

### 1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:8:

"1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld."

Artikel 9:11, eerste lid:

“Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien artikel 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.”

Artikel 9:12, eerste lid:

“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.”