



# Rapport

**Datum: 30 december 2004**  
**Rapportnummer: 2004/498**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle bij brief van 16 januari 2004 de rapportage van de klachtencommissie van de gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle van 19 december 2003 heeft overgenomen. In die rapportage heeft de klachtencommissie:

1. haar klacht over het niet ophalen van grofvuil ongegrond verklaard, terwijl de gemeente erkend heeft dat de firma Cyclus grofvuil niet heeft opgehaald en de gemeente heeft aangegeven verantwoordelijk te zijn voor handelingen van Cyclus;
2. gesteld dat de gemeente haar excuses heeft aangeboden, zonder dat dit in de correspondentie is terug te vinden;
3. niet gereageerd op haar verzoek om vergoeding van onkosten, waarom zij had verzocht in haar (klacht)brieven van 29 april en van 7 juli 2003.

## Beoordeling

### I. Inleiding

Op 5 november 2002 werd een door verzoekster op straat geplaatste partij grofvuil niet opgehaald door het bedrijf dat daarvoor door de gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle was ingeschakeld.

In verband daarmee heeft verzoekster zich schriftelijk tot de gemeente gericht. De daarop volgende interne klachtprocedure leidde niet tot een voor verzoekster bevredigende afronding. In februari 2004 diende zij over de gang van zaken een klacht in bij de Nationale ombudsman. Haar klacht bevat drie onderdelen, welke hierna achtereenvolgens worden behandeld.

### II. Ten aanzien van de ongegrondverklaring van de klacht over het niet-ophalen van vuil

1. Het motiveringsvereiste impliceert dat de motivering van een beslissing die beslissing moet kunnen dragen.
2. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle heeft in overeenstemming met het rapport van de klachtencommissie van die gemeente van 19 december 2003 verzoeksters klacht over het niet-ophalen van grofvuil op 5 november 2002 ongegrond verklaard. In de beoordeling van de rapportage van de commissie is in dat verband gesteld dat het hier ging om een incidenteel geval waarin de ophaal was misgegaan en dat niet meer helemaal was na te gaan hoe het vuil was aangeboden en wat voor een soort vuil het betrof.

3. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde het college van burgemeester en wethouders mee dat de commissie de klacht ongegrond had verklaard omdat niet meer viel na te gaan wat de reden is geweest voor het niet ophalen van het vuil. Volgens het college kon dan ook niet onomstotelijk worden aangetoond dat het de fout van het door de gemeente ingehuurd vuilinzamelingsbedrijf of van de gemeente zelf was dat het door verzoekster aangeboden vuil niet was opgehaald.

4. Gezien de bevindingen van haar onderzoek was er voor de commissie geen reden de klacht van verzoekster over het niet-ophalen van het vuil ongegrond te verklaren. Omdat volgens haar niet viel na te gaan wat er precies was gebeurd, had zij zich van een oordeel dienen te onthouden. In het verlengde daarvan had het college zich in dit opzicht van het rapport van de commissie behoren te distantiëren.

5. Omdat de motivering die ten grondslag ligt aan de conclusie dat verzoeksters klacht op dit punt ongegrond was die conclusie niet kan dragen, is de onderzochte gedraging op dit onderdeel in strijd met het motiveringsvereiste, en daarmee niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de stelling dat de gemeente excuses heeft aangeboden

1. Het motiveringsbeginsel impliceert voorts dat een bestuursorgaan zijn reactie op een klacht dient te onderbouwen met een feitelijk juiste motivering.

2. In het rapport van de klachtencommissie van 19 december 2003 staat dat de gemeente haar excuses heeft aangeboden voor het misgaan van de vuilophaal bij verzoekster op 5 november 2002. Blijkens het verslag van de hoorzitting die op 8 december 2003 naar aanleiding van verzoeksters klachten is gehouden, heeft een van de leden van de klachtencommissie tijdens die zitting opgemerkt dat de gemeente haar excuses heeft aangeboden. Het college van burgemeester en wethouders heeft het rapport van de commissie geheel overgenomen.

3. Volgens verzoekster blijkt uit de gevoerde correspondentie niet dat de gemeente haar excuses heeft aangeboden voor de gang van zaken rond de vuilophaal op 5 november 2002. Daarom acht zij de desbetreffende opmerking in het rapport van de commissie niet juist.

4. Het college van burgemeester en wethouders wees er in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman op dat het door middel van zijn brief van 16 januari 2004 aan verzoekster de rapportage van de commissie had onderschreven. Het college voegde daar aan toe niet in te zien wat het verder zou kunnen doen om verzoekster tevreden te stellen.

5. In deze zaak gaat het erom of de gemeente verzoekster excuses heeft aangeboden vóór de hoorzitting van 8 december 2003. Uit de correspondentie met verzoekster blijkt dat het hoofd van de afdeling Grondgebiedzaken van de gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle

verzoekster op 6 februari 2003 schriftelijk heeft meegedeeld het heel vervelend te vinden dat het bij de vuilophaal bij verzoekster op 5 november 2002 was misgegaan. Impliciet kunnen daarin verontschuldiging van de kant van de gemeente worden gelezen voor zover het mislopen van de vuilophaal de gemeente viel aan te rekenen.

Afgezien daarvan had het, indien er volgens verzoekster geen sprake was van aangeboden excuses, op de weg van haar of van haar gemachtigde gelegen om tijdens de hoorzitting op de mededeling van een lid van de commissie dat de gemeente excuses had aangeboden te reageren met de opmerking dat zulks niet het geval was. Blijkens het verslag van de hoorzitting heeft verzoekster noch haar gemachtigde in die zin gereageerd.

6. Alhoewel in de correspondentie niet met zoveel woorden is terug te vinden dat verzoekster uitdrukkelijk excuses zijn aangeboden, is het aannemelijk dat van de zijde van de gemeente wel opmerkingen van die strekking zijn gemaakt.

7. Gezien het vorenstaande kan niet worden gezegd dat het college van burgemeester en wethouders door het overnemen van het rapport van de commissie en daarmee van de opmerking dat de gemeente verzoekster excuses heeft aangeboden voor het misgaan van de vuilophaal heeft gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

Nu in dit verband ook niet is gebleken van strijd met enig ander vereiste van behoorlijkheid, is de onderzochte gedraging op dit onderdeel behoorlijk.

#### IV. Ten aanzien van het niet-reageren op het verzoek om onkostenvergoeding

1. Het motiveringsvereiste impliceert ook dat een bestuursorgaan in de afdoeningsbrief naar aanleiding van een klacht in beginsel dient in te gaan op alle klachtonderdelen.

2. In haar klachtbrief van 11 november 2002 aan het college van burgemeester en wethouders verzocht verzoekster om vergoeding van de kosten die zij had gemaakt in verband met het niet-ophalen van het grofvuil dat zij op 5 november 2002 op straat had gezet. In haar vervolgbrief van 10 februari 2003 stelde zij de gemeente aansprakelijk en verzocht zij opnieuw om vergoeding van de gemaakte onkosten. In haar brieven van 29 april en van 7 juli 2003 wees zij de burgemeester respectievelijk het college van burgemeester en wethouders erop dat zij nog steeds geen reactie had ontvangen op haar verzoek om een vergoeding. Daarbij noemde zij een bedrag van "circa € 100".

In geen van de reacties van de zijde van de gemeente is ingegaan op het verzoek om schadevergoeding.

3. In het kader van de interne klachtprocedure is evenmin aandacht besteed aan het punt van de schadevergoeding. Noch de klachtencommissie noch het college van burgemeester en wethouders is in het rapport van 19 december 2003 respectievelijk de klachtafdoeningsbrief van 16 januari 2004 ingegaan op dit aspect.

4. Pas tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft het hoofd van de Afdeling Middelen van de gemeente, naar aanleiding van een brief van verzoekster en haar gemachtigde van 21 januari 2004, onder verwijzing naar het Burgerlijk Wetboek aan verzoekster meegedeeld dat verzoekster niet de juiste weg had gevolgd indien zij de gemeente aansprakelijk wilde stellen voor geleden schade.

5. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft het college een standpunt ingenomen dat overeenkomt met het hiervoor weergegeven standpunt van het hoofd van de Afdeling Middelen.

6. De Nationale ombudsman ziet geen enkele reden waarom de gemeente in haar correspondentie met verzoekster niet ook aandacht had behoren te besteden aan haar verzoek om schadevergoeding. De stelling dat verzoekster niet de juiste weg heeft gevolgd is in dit verband onhoudbaar. Indien de gemeente meer informatie van verzoekster had willen hebben alvorens op haar verzoek om schadevergoeding te kunnen beslissen of indien de gemeente van mening was dat verzoekster een eventueel verzoek om schadevergoeding op andere wijze had moeten indienen, had zij dat direct aan haar moeten meedelen.

7. Door geen enkele aandacht te besteden aan het verzoek om schadevergoeding heeft het college van burgemeester en wethouders gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste. Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging dan ook niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle is ten aanzien van de ongegrondverklaring van de klacht over het niet-ophalen van grofvuil en ten aanzien van het niet reageren op het verzoek om schadevergoeding gegrond wegens strijd met het motiveringsvereiste.

Ten aanzien van de mededeling dat de gemeente excuses heeft aangeboden, is de klacht niet gegrond.

## **Onderzoek**

Op 26 februari 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 25 februari 2004, van mevrouw P. te Moerkapelle, ingediend door de heer H. te Waddinxveen, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle. Verzoekster had zich al eerder, bij brief van 22 oktober 2003, met een verzoekschrift tot de Nationale ombudsman gericht. Aan verzoekster werd op 18 november 2003 schriftelijk meegedeeld dat de Nationale ombudsman geen onderzoek zou instellen omdat de klacht van verzoekster nog niet

volgens het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) was behandeld. Gelijktijdig verzocht de Nationale ombudsman de gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle de klacht van verzoekster volgens het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Awb te behandelen.

Naar aanleiding van het op 26 februari 2004 ontvangen verzoekschrift werd door de Nationale ombudsman een onderzoek ingesteld. In het kader van het onderzoek werd op 5 april 2004 aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle verzocht op de klacht te reageren. Het college reageerde bij brief van 24 mei 2004.

Verzoekster werd in de gelegenheid gesteld te reageren op de verstrekte inlichtingen. Van die gelegenheid maakte zij geen gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen opgestuurd aan betrokkenen. De reactie van het college gaf aanleiding het verslag op een punt aan te vullen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Op 11 november 2002 stuurde verzoekster het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle een brief waarin zij er onder meer over klaagde dat een afspraak voor het ophalen van grofvuil op 5 november 2002 niet was nagekomen. Zij had die dag het grofvuil tijdig op straat gezet, maar toen zij in de middag thuiskwam, bleek alles er nog te staan. Van buurtbewoners had zij vernomen dat de ophaaldienst die dag enkele keren door de straat had gereden maar niets had meegenomen. Zij verzocht in haar brief om vergoeding van de gemaakte kosten.

2. Op 6 februari 2003 stuurde het hoofd van de afdeling Grondgebiedzaken verzoekster een schriftelijke reactie. Daarin stelde hij het volgende:

“...Hij (een medewerker van de gemeente; N.o.) heeft geprobeerd te achterhalen wat er nu gebeurd is maar dat is na een bepaalde periode heel moeilijk. Er was bij het bedrijf waar dit werk aan is uitbesteed, geen melding terug te vinden over het ophalen van vuil op het adres (van verzoekster; N.o.).

In uw brief schrijft u dat er door de gemeente gezegd is dat u het vuil op een dinsdag aan de weg kon zetten, dit kan alleen maar van de ingehuurd inzamelaar afkomen, daar de gemeente alleen op afspraak op vrijdag vuil ophaalt.

Ik vind het heel vervelend dat dit zo is gelopen maar per brief op dit soort zaken reageren is bijna onmogelijk, daar de reactie naar een ingehuurd bedrijf dan moeilijk meer tot herstel van een gemaakte fout kan leiden.

Ik wil u dan ook adviseren om in voorkomend geval direct per telefoon te reageren...”

3. Verzoekster reageerde bij brief van 10 februari 2003. Zij schreef het volgende:

“...Wij kunnen niet anders concluderen dan dat de gemeente aan wie wij reinigingsrechten betalen, volledig aansprakelijk is te stellen dat met haar of in haar opdracht handelend bedrijf, volledig verantwoordelijk is voor het niet nakomen van gemaakte afspraken.

Wij verzoeken u dus dringend de gemaakte onkosten, welke voor het gereed leggen van het vuil op het trottoir van de (...)straat zijn gemaakt, door het niet nakomen van afspraken door de gemeente of in haar naam handelende bedrijven, te vergoeden...”

4. Bij brief van 29 april 2003 liet verzoekster aan de burgemeester van Zevenhuizen-Moerkapelle onder meer het volgende weten:

“...Bij haar bezoek aan het gemeentehuis op 16 april heeft (verzoekster; N.o.) aan de baliemedewerkster verzocht om een onderhoud met één der medewerkers welke staan vermeld in de van u afkomstige correspondentie. Beide heren waren echter niet aanwezig zodat door de baliemedewerkster een notitie zou worden gemaakt met het verzoek om (verzoekster; N.o.) antwoord te geven op de door haar gestelde vragen en uwerzijds in te gaan op het verzoek tot uitbetaling van de door benadeelde inwoner gemaakte kosten welke ca. Euro 100 bedragen.

Hierop werd tot op heden geen enkele reactie ontvangen...”

5. Bij brief van 7 juli 2003 herinnerde verzoekster het college van burgemeester en wethouders aan haar verzoek van 29 april 2003 tot betaling van onkosten. Zij schreef het volgende:

“...Nogmaals willen wij u erop wijzen dat o.a. reinigingsrechten aan u worden betaald en dat uw burgers niet van het kastje naar de muur kunnen worden gestuurd indien de uitvoering van vuilverwijdering te wensen overlaat c.q. niet wordt uitgevoerd.

Indien u niet voldoet aan de vraag tot betaling van de gemaakte onkosten (onze brief 29-4-2003) wegens het niet nakomen van gemaakte afspraken dan overwegen wij het desbetreffend bedrag in mindering te brengen op aan u te betalen belasting...”

6. Op 23 oktober 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van verzoekster, dat hij op 18 november 2003 ter behandeling overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb doorzond naar de gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle. De klacht werd vervolgens

in behandeling genomen door de klachtencommissie van de gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle. Op 8 december 2003 werd door deze commissie een hoorzitting gehouden. Naast verzoekster en haar gemachtigde werd ook een medewerker van de afdeling Cultuur- en Civiele Techniek en Reiniging van de gemeente het woord gegeven. In het verslag van de hoorzitting staat het volgende:

“...De voorzitter vraagt hoe nu de situatie is opgelost.

De heer (de gemachtigde van verzoekster; N.o.) geeft aan dat het uiteindelijk nog goed is gekomen. Maar dat dit met veel ergernis, ook van de kant van haar schoonzoon die naar haar toe moest komen om de rommel weer binnen te zetten, gepaard is gegaan. Waarschijnlijk heeft men gedacht dat de rommel bij een verbouwing hoorde even verder op.

De voorzitter vraagt (bedoelde medewerker van de afdeling Cultuur- en Civiele Techniek en Reiniging van de gemeente; N.o.) om een reactie.

De heer (bedoelde medewerker; N.o.) geeft aan dat hij niet weet hoe het op die bewuste dinsdag is gegaan. Hij kan niet een week nadien nog achterhalen wie stond ingeroosterd voor het ophalen van grofvuil voor die dienst. De gemeente huurt cyclus om dit te doen. Cyclus mag geen sloopvuil ophalen.

(...)

De voorzitter vraagt of het ophalen van vuil vaker misgaat.

De heer (de eerder bedoelde medewerker; N.o.) zegt dat dit soms het geval is, maar dat mensen daarna direct bellen naar de gemeente en dat zo het probleem kan worden rechtgezet.

(...)

De heer (een van de commissieleden; N.o.) geeft aan dat de gemeente haar excuses heeft aangeboden en dat alles een misverstand was.

De heer (de gemachtigde van verzoekster; N.o.) geeft aan dat hij meer dan een jaar bezig is geweest...”

7. De klachtencommissie bracht op 19 december 2003 rapport uit naar aanleiding van de klacht van verzoekster. In dit rapport staat het volgende:

“...Achtergrond

Vuilophalen geschiedt door de firma Cyclus, die door de gemeente daartoe bij contract is aangesteld. De gemeente stuurt elk jaar een folder met de mededeling welk afval in



aanmerking komt voor ophaal en wanneer. Een en ander is ook te lezen in de gemeentegids. De gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle blijft wel verantwoordelijk voor handelingen van Cyclus.

## Beoordeling

(...)

De klacht betreffende het grofvuil is niet gegrond. Het betreft een incidenteel geval waarin de ophaal is misgegaan. Niet meer helemaal is na te gaan hoe het vuil is aangeboden en welk vuil het betrof, waarin wellicht de reden is gelegen voor het niet ophalen van het vuil.

De gemeente heeft haar excuses aangeboden. Duidelijk is nu wat de klager in onderhavig geval moet doen: namelijk de gemeente bellen. Het verdient echter wel aanbeveling deze gang van zaken duidelijk in de folder te vermelden, als dit er al niet in staat...

(...)

## Conclusie

(...) Ook verdient het aanbeveling na te gaan of in de uit te delen folder duidelijk vermeld staat wat men kan doen als ophalen van vuil uitblijft en dat de gemeente eindverantwoordelijke blijft inzake het ophalen van vuil..."

8. Het college van burgemeester en wethouders van Zevenhuizen-Moerkapelle deelde bij brief van 16 januari 2004 aan verzoekster mee zich in de rapportage van de klachtencommissie te kunnen vinden en die over te nemen.

9. Verzoekster en haar gemachtigde gaven bij brief van 21 januari 2004 aan de gemeente te kennen niet tevreden te zijn over de klachtafhandeling. Zij schreven het volgende:

"...U laat weten zich te vinden in de rapportage van de commissie en u neemt deze over. Tot onze verbazing wordt in desbetreffende rapportage (...) evenmin enige beslissing tot betaling van de door (verzoekster; N.o.) gemaakte kosten ten bedrage van Euro 100 (zie brief van 7-7-2003) uitgesproken..."

10. Het hoofd van de Afdeling Middelen van de gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle deelde bij brief van 15 april 2004 het volgende mee aan verzoekster:

"...U vraagt om vergoeding van de door u gemaakte kosten en verwijst naar uw brief van 7 juli 2003. Indien u de gemeente aansprakelijk wenst te stellen voor geleden schade, is het noemen van een bedrag in een verzoek om afhandeling van een eerder gezonden brief, niet de juiste weg. Het burgerlijk wetboek stelt regels ten aanzien van het aansprakelijk zijn

voor schade. De door u aangehaalde oplossing in uw brief van 7 juli 2003 is niet een oplossing die gevolgd kan worden...”

#### B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster is weergegeven onder Klacht.

#### C. Standpunt college van burgemeester en wethouders

1. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle bij brief van 24 mei 2004 in de eerste plaats mee dat gevolg was gegeven aan de aanbeveling van de klachtencommissie om in de informatie over de vuilophaal duidelijk te vermelden wat men kan doen als het ophalen van het vuil, om welke reden dan ook, uitblijft.

2. Vervolgens ging het college in op de drie klachtonderdelen. Met betrekking tot de klacht over de ongegrondverklaring van de klacht over het niet-ophalen van vuil stelde het college het volgende:

“...De eerste klacht heeft de commissie ongegrond verklaard omdat niet meer na te gaan is wat de reden is geweest voor het niet ophalen van het vuil. De firma Cyclus haalt geen bouwafval op, noch afval dat op de verkeerde manier, of op het verkeerde moment wordt aangeboden. Derhalve kan niet onomstotelijk worden aangetoond dat het de fout van Cyclus of van de gemeente was dat het door (verzoekster; N.o.) aangeboden huisvuil niet is opgehaald. Wij maken uit de stukken op dat de klachtencommissie heeft getracht de klager en de verantwoordelijke medewerker dichterbij elkaar te brengen. Onze medewerker heeft ook excuses aangeboden voor het feit dat alles kennelijk niet bevredigend voor de klager is verlopen. Indien dit niet voldoende is voor de klager, zijn wij bereid op dit punt de klacht als gegrond te zien...”

3. Naar aanleiding van verzoeksters klacht over de opmerking dat de gemeente haar excuses had aangeboden, deelde het college het volgende mee:

“...Op pagina 3 van de rapportage van de commissie staat aangegeven dat de gemeente excuses aanbiedt. Middels onze brief van 16 januari 2004, verzonden 20 januari 2004, hebben wij deze andermaal mede onderschreven. Wij betreuren het vanzelfsprekend dat een burger van deze gemeente niet tevreden is over en/of niet uit de voeten kan met een dienst die door ons wordt aangeboden. Bovenstaand zijn maatregelen beschreven, die wij op aanbeveling van de klachtencommissie hebben overgenomen, dit om herhaling te voorkomen. Wij zien dan ook niet in wat wij verder kunnen doen om de klager tevreden te stellen...”

4. In reactie op verzoeksters klacht over het niet ingaan op haar verzoek om onkostenvergoeding, stelde het college het volgende:

“...De klager vraagt in de brief van 29 april 2003 andermaal om een vergoeding van de door hem/haar gemaakte kosten en verwijst naar zijn brief van 7 juli 2003. Bij brief van 15 april 2004 hebben wij reeds op deze vraag geantwoord, hetgeen wij andermaal herhalen: indien de klager de gemeente aansprakelijk wenst te stellen voor geleden schade, dan is het noemen van een bedrag in een verzoek om afhandeling van een eerder gezonden brief, niet de juiste weg. Het burgerlijk wetboek stelt regels ten aanzien van het aansprakelijk zijn voor schade. De door de klager aangehaalde oplossing in zijn/haar brief van 7 juli 2003 om 100 euro aan inwoners te schenken, is om moverende redenen niet een te volgen oplossing...”

5. In een nadere reactie op het punt van de onkostenvergoeding liet het college bij brief van 19 november 2004 het volgende weten.

“...Het is onze overtuiging dat het niet meer dan logisch is dat op een mondeling verzoek aan de balie, dat strekt tot het wensen van een vergoeding van de gemeente waaraan geen bewijs of onderbouwing ten grondslag ligt, en dat door de behandelend ambtenaar niet is ontvangen, niet kan worden ingegaan. Het daarna bij brief van 7-7-2003 geuite dreigement valt daar ook onder. Bovendien heeft de voorzitter van de klachtencommissie tijdens zitting de klager, deducerend uit de correspondentie van de klager, een omschrijving van de klacht voorgelegd, en hij heeft de klager meermaals gevraagd of deze omschrijving z.i. nog nader moest worden aangevuld. De klager heeft het door hem gewenste bedrag echter niet de meer te berde gebracht...”