



# Rapport

**Datum: 9 maart 2005**

**Rapportnummer: 2005/070**

## Klacht

Verzoekster - Wijkvereniging Hagenbroek - klaagt over de wijze waarop het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Kampen de door haar op 19 maart 2004 bij de raad van de gemeente Kampen ingediende klacht over de verpaupering van een speelveld heeft afgehandeld.

Verzoekster klaagt er met name over dat:

1. de klacht is afgedaan door het college van burgemeester en wethouders, terwijl de klacht was gericht aan de raad van de gemeente Kampen;
2. in de beslissing op de klacht ten onrechte wordt gesteld dat het onderhoud van het speelveld is stopgezet wegens de slechte staat en het onvoldoende gebruik daarvan;
3. in de beslissing op de klacht wordt gesteld dat de ballenvanger wordt verwijderd, terwijl de wijkvereniging graag zou zien dat deze werd vervangen;
4. in de beslissing op de klacht niet wordt ingegaan op de melding van illegaal geplaatste barakken;
5. de beslissing van het college dateert van ruim drie maanden na indiening van de klacht.

## Beoordeling

### Algemeen

1. Bij brief van 19 maart 2004 diende Wijkvereniging Hagenbroek te Kampen, via haar gemachtigde, bij de raad van de gemeente Kampen een klacht in over het college van burgemeester en wethouders, respectievelijk de verantwoordelijk wethouder.

In haar brief schreef verzoekster dat er op een speelveldje in de wijk al een halfjaar illegaal barakken waren geplaatst, het grasveld werd verwaarloosd en het hekwerk was vernield. Met verwijzing naar de nog lopende bezwaarprocedure tegen de voorgenomen bebouwing van het speelveld stelde verzoekster dat realisatie nog jaren kon duren en het verpauperingsbeleid voor het speelveld niet langer gecontinueerd kon worden.

2. Bij brief van 22 juni 2004 deelde het college verzoekster mee dat begin jaren '90, naar aanleiding van klachten over het ontbreken van ruimte om te kunnen voetballen, het oog gevallen was op de betreffende groenstrook. Ondanks het feit dat het terrein eigenlijk niet geschikt was als trapveld en er geen geld was om het door ophogen, egaliseren en draineren geschikt te maken, waren er doelen geplaatst en werd besloten het trapveld wekelijks te maaien. Omdat het trapveld laag gelegen en erg nat was kwamen grasmaaiers echter regelmatig vast te zitten kon het trapveld niet altijd gemaaid worden.

Daarnaast deelde het college mee dat ongeveer drie jaar geleden was besloten het speelveld niet meer als trapveld te onderhouden. Belangrijkste reden hiervoor was dat er - mede als gevolg van de plannen voor bebouwing - geen uitzicht was op verbetering, het maaien steeds moeilijker werd en er nauwelijks nog gebruik gemaakt werd van het speelveld. Het terrein wordt wel zodanig onderhouden dat geen overlast optreedt, bijvoorbeeld door het verwijderen en bestrijden van overlast veroorzakende kruiden als distels.

Naar aanleiding van de opmerking over het vernielde hekwerk schreef het college dat niet het hekwerk, maar de ballenvanger was vernield. Deze zou voor de zomervakantie worden verwijderd, aangezien de functie als ballenvanger was komen te vervallen.

I. Ten aanzien van de afdoening door het college van burgemeester en wethouders.

## **Bevindingen**

1. In haar verzoekschrift van 27 augustus 2004 schreef verzoekster dat het klaagschrift was gericht aan de gemeenteraad en zij zonder nadere uitleg een reactie ontving van het college van burgemeester en wethouders.

2. In reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman mee dat verzoekster ten onrechte niet was geïnformeerd over de beslissing van de raad van de gemeente Kampen van 22 april 2004 om de klacht ter afdoening in handen te stellen van het college. Het college gaf daarbij aan dat gebleken was dat in het afgelopen jaar schrijvers van aan de gemeenteraad gerichte brieven niet altijd correct waren geïnformeerd over de besluitvorming van de raad. Onlangs waren opnieuw afspraken gemaakt ter voorkoming van dit soort fouten.

3. Daarnaast merkte het college op dat de brief, nadat deze in handen van het college was gesteld, was aangemerkt als "melding leefomgeving". Tengevolge daarvan was geen hoor en wederhoor toegepast. In de beslissing van 22 juni 2004 werd vervolgens wel opgenomen dat verzoekster zich, indien zij zich niet met de reactie kon verenigen, tot de Nationale ombudsman kon wenden.

Naar de mening van het college was deze verwijzing ten onrechte opgenomen, omdat de brief had moeten worden behandeld als "melding leefomgeving" en was de verwarring waarschijnlijk ontstaan door het raadsbesluit om de klacht conform de klachtenregeling af te doen.

Gelet op de zeer verwarrende wijze waarop de brief van 19 maart 2004 was afgedaan achtte het college de klacht op dit onderdeel gegrond.

## **Beoordeling**

4. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Dit vereiste impliceert onder andere de plicht van het bestuursorgaan om burgers te informeren over de wijze van afhandeling van een aan dat bestuursorgaan gericht verzoek, brief of klacht.

5. Zoals ook het college erkent is niet overeenkomstig dit vereiste gehandeld door verzoekster niet te informeren over de beslissing van de raad om haar klacht ter afhandeling in handen van het college te stellen.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

6. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de mededeling van het college dat onlangs nieuwe afspraken zijn gemaakt ter voorkoming van fouten in de communicatie tussen de gemeente Kampen en brievenverzenders.

7. Naar aanleiding van de reactie van het college inzake het opvatten van het klaagschrift van 19 maart 2004 als "melding leefomgeving" hecht de Nationale ombudsman er aan het volgende op te merken.

8. Artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.) stelt voorop dat een ieder het recht heeft bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen over de wijze waarop dat orgaan zich heeft gedragen. Blijkens de wetsgeschiedenis (zie Achtergrond, onder 3.) achtte de wetgever een meer precieze omschrijving van het klachtbegrip onnodig. Een definitie van het begrip "klacht" had naar de mening van de wetgever geen toegevoegde waarde en zou eerder een beperking van het klachtrecht tot gevolg hebben dan een verheldering.

9. Klachten hebben volgens de omschrijving van artikel 9:1 Awb betrekking op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Blijkens de wetsgeschiedenis (zie Achtergrond, onder 2.) hebben algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen 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 Awb houden.

10. Decentrale bestuursorganen, zoals gemeenten, ontvangen jaarlijks zeer veel meldingen die betrekking hebben op gebreken in de leefomgeving, zoals losliggende stoeptegels, niet brandende lantarenpalen of zwerfvuil. Dergelijke meldingen kunnen niet worden aangemerkt als klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen.

11. Een klacht als bedoeld in artikel 9:1 Awb is aan de orde, indien op een melding in het geheel niet of niet tijdig of adequaat wordt gereageerd, aangezien onder een "gedraging" als bedoeld in artikel 9:1 Awb mede is begrepen een nalaten.

12. De brief van 19 maart 2004 heeft betrekking op geconstateerde gebreken bij het speelveld. Voor zover er onduidelijkheid bestond over de vraag of de brief als klacht, zoals bedoeld in artikel 9:1 Awb opgevat moest worden, of als 'melding leefomgeving' had het in de rede gelegen om, zoals ook door de wetgever werd opgemerkt contact op te nemen over de bedoeling van verzoekster om daarmee tot klaarheid te komen over de bedoelingen en de gevolgen die zijn verbonden aan de gemaakte keuze voor de behandeling als klacht of verzoek.

II. Ten aanzien van het standpunt dat onderhoud van het speelveld was stopgezet wegens de slechte staat en het onvoldoende gebruik daarvan.

## Bevindingen

1. In zijn brief van 22 juni 2004 schreef het college onder meer dat doelen waren geplaatst, ondanks het feit dat het terrein eigenlijk niet geschikt was of geschikt gemaakt zou worden. Omdat het maaien van het laag gelegen en erg natte veld steeds moeilijker werd en er nauwelijks nog gebruik gemaakt werd van het speelveld, was drie jaar geleden besloten het terrein niet meer als trapveld te onderhouden.

2. In haar verzoekschrift van 27 augustus 2004 schreef verzoekster dat zij zich met de beslissing op dit klachtonderdeel niet kon verenigen, omdat het enkele leden van de wijkvereniging - die uitzicht hebben op het speelveld - niet was gebleken dat grasmaaiers regelmatig kwamen vast te zitten. Naar de mening van verzoekster was het wel degelijk mogelijk regelmatig gras te maaien, mits rekening gehouden werd met de situatie van het speelveld en geen vast maaischema werd aangehouden.

Ook uit het feit dat jeugdigen regelmatig met auto's over het speelveld reden zonder vast te komen zitten en ook vrachtauto's voor bodemonderzoek en voor het plaatsen van bouwmaterialen probleemloos over het terrein konden rijden, concludeerde verzoekster dat het maaien van het speelveld geen probleem kon zijn.

Daarnaast merkte verzoekster op dat van het speelveld gebruik gemaakt werd, totdat er niet meer werd gemaaid, het vernielde hekwerk niet werd hersteld en maandenlang werd toegestaan dat barakken illegaal op het terrein werden geplaatst.

3. In reactie hierop deelde het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman onder meer het volgende mee:

"Met de jaren is het terrein slechter geworden als gevolg van oxidatie (vertering) van de onderliggende veenlaag. Door de oxidatie van de veenlaag is het terrein inpanning komen te liggen, dat wil zeggen de zijkanten zijn hoger dan het midden van het veld. Gevolg was dat het regenwater niet via de oppervlakte van het terrein kon worden afgevoerd maar uitsluitend via de bodem. Het terrein bleef daardoor langer nat en het werd moeilijker om te maaien en zelfs onmogelijk tijdens een natte periode. De grasmaaiers kwamen bij tijd en wijle vast te zitten. Een gevolg van het niet kunnen maaien was dat het gras dan pas 1 tot 2 weken later kon worden gemaaid. Dat leverde weer problemen op omdat het gras dan zodanig lang was dat het met de normale grasmaaiers (vrijwel) niet te maaien was. Gevolg was dat gedurende de periodes dat het nat was en het gras lang werd er niet gevoetbald kon worden. Het gebruik werd daarom steeds minder. Omdat de situatie met de jaren slechter werd en de gemeente geen geld beschikbaar stelde voor het ophogen, draineren van het terrein gelet op de bouwplannen die de gemeente heeft voor dit terrein, is besloten het wekelijks maaien stop te zetten."

4. De verklaring van het college achtte verzoekster uiterst dubieus, omdat er bij het naastgelegen terrein geen sprake is van vertering van de onderliggende veenlaag. Bovendien acht verzoekster het een blamage als een professionele organisatie als de gemeente geen kans zou zien een grasveld te kunnen onderhouden, waar particulieren dat wel kunnen. Naar de mening van verzoekster is er geen sprake van overmacht, maar van onwil van de zijde van de gemeente.

## **Beoordeling**

5. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

Dit vereiste impliceert dat de motivering van een beslissing op een klacht zo moet zijn ingericht dat de klager kan achterhalen hoe een beslissing is opgebouwd en wat de grondslagen van die beslissing zijn.

6. Uit de door verzoekster geplaatste kanttekeningen bij de, in de brief van het college van 22 juni 2004, aangevoerde argumenten en gelet op het feit dat door het college in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman, onder verwijzing naar de vertering van de veenlaag, nader is gemotiveerd welke inhoudelijke oorzaken ten grondslag hebben gelegen aan de beslissing om het wekelijks maaien stop te zetten, concludeert de Nationale ombudsman dat de beslissing op de klacht, zoals verwoord in de brief van 22 juni 2004, niet voldoende gedragen werd door een kenbare motivering.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het standpunt dat de ballenvanger wordt verwijderd.

## Bevindingen

1. In zijn brief van 22 juni 2004 schreef het college onder meer dat niet het hekwerk maar de ballenvanger was vernield en dat deze zou worden verwijderd, omdat de functie daarvan was komen te vervallen nu het trapveld niet meer werd of kon worden gebruikt.
2. In haar verzoekschrift schreef verzoekster dat zij zich met de beslissing van het college op dit klachtonderdeel niet kon verenigen, omdat de wijkvereniging graag zou zien dat de ballenvanger werd vervangen, zodat in combinatie met het maaien van het gras het speelveld weer gebruikt kon worden.
3. Het college van burgemeester en wethouders deelde de Nationale ombudsman mee van mening te zijn dat het verwijderen van de kapotte ballenvanger een logisch gevolg was van het feit dat het speelveld de functie van trapveld verloren had. Het college gaf aan de wens van de wijkvereniging tot vervanging van de ballenvanger te begrijpen, maar merkte daarbij op dat deze was ingegeven door de wens het trapveld te behouden.

## Beoordeling

4. Het motiveringsvereiste impliceert tevens dat de motivering van een beslissing die beslissing moet kunnen dragen en alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overwegingen betrokken moeten worden, met inbegrip van de visie van de betrokkene.
5. Het college van burgemeester en wethouders stelt dat de functie van de ballenvanger is komen te vervallen, aangezien het speelveld niet meer als trapveldje kan worden gebruikt. In dit standpunt kan het college worden gevolgd.

Indien het speelveld, overeenkomstig de wens van de wijkvereniging, alsnog geschikt gemaakt zou moeten worden als trapveld, waardoor ook de ballenvanger weer zijn functie zou kunnen gaan vervullen, dient hiervoor geld beschikbaar te worden gesteld. Uit de reactie van het college maakt de Nationale ombudsman op dat hiervoor geen bereidheid is, omdat - op termijn - een andere bestemming van het speelveld wordt nagestreefd. Gelet op het vorenstaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat het college van burgemeester en wethouders met zijn beslissing tot verwijdering van de ballenvanger heeft gehandeld in overeenstemming met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het niet ingaan op de melding van illegaal geplaatste barakken.

## Bevindingen

1. In haar verzoekschrift schreef verzoekster dat het college van burgemeester en wethouders haar klachtonderdeel dat de barakken er een half jaar illegaal gestaan hadden, verzwegen. Verzoekster stelde dat de barakken weliswaar inmiddels waren verwijderd nadat ze zonder vergunning waren geplaatst, maar dat het college had moeten erkennen dat de situatie illegaal was en haar klacht terzake derhalve gegrond was.
2. Het college van burgemeester en wethouders deelde de Nationale ombudsman in zijn aanvullende reactie op 22 december 2004 mee dat op het desbetreffende speelveld woonunits en containers hebben gestaan in verband met een verbouwing van de woongebouwen van een orthopedagogisch behandelcentrum. Voor de plaatsing daarvan was overigens een tijdelijke bouwvergunning verleend.
3. Het college merkte tevens op dat in de brief van 22 juni 2004 niet afzonderlijk op dit klachtonderdeel was ingegaan, aangezien verzoekster bij brief van 20 april 2004 reeds was meegedeeld dat de barakken, waarvoor tijdelijke bouwvergunningen waren verleend, op 31 maart 2004 waren verwijderd. Voor deze wijze van afdoening was gekozen, omdat van verzoekster, naast het klaagschrift, tevens een brief van 19 maart 2004 was ontvangen waarin zij bezwaar maakte tegen het instandhouden van de plaatsing van de tijdelijke barakken op het speelveld.
4. De op 19 maart 2004 bij de gemeenteraad ingediende klacht is afkomstig van verzoekster ingediend via haar gemachtigde. Het bezwaarschrift dat op 19 maart 2004 werd ingediend bij het college van burgemeester en wethouders, is afkomstig van verzoeksters gemachtigde op persoonlijke titel.

## **Beoordeling**

5. Het motiveringsvereiste impliceert dat een bestuursorgaan in de afdoeningbrief naar aanleiding van een klacht op alle klachtonderdelen dient in te gaan, tenzij er bijzondere redenen kunnen worden aangegeven om dat niet te doen.
6. In zijn reactie stelt het college dat, naar aanleiding van de tweede brief van verzoekster van 19 maart 2004 waarin eveneens de plaatsing van de tijdelijke barakken aan de orde werd gesteld, verzoekster bij brief van 22 april 2004 afzonderlijk is geïnformeerd en dit kan worden aangemerkt als een bijzondere reden om in de afdoeningbrief niet alsnog op dit klachtonderdeel in te gaan.
7. De Nationale ombudsman hecht er aan op te merken dat het, ter voorkoming van eventuele misverstanden, de voorkeur geniet om in de afdoeningbrief naar aanleiding van een ingediende klacht te verwijzen naar een andere of eerdere reactie waarbij nader is ingegaan op een klachtonderdeel.



8. Uit de in het kader van het onderzoek overgelegde stukken is het de Nationale ombudsman echter gebleken dat de Wijkvereniging Hagenbroek (verzoekster), bij monde van haar gemachtigde, op 19 maart 2004 bij de gemeenteraad een klacht heeft ingediend over de kwaliteit van het speelveld.

Op dezelfde dag heeft de gemachtigde van de wijkvereniging, op persoonlijke titel, bij het college van burgemeester en wethouders haar bezwaren geuit tegen het instandhouden van tijdelijke woonunits.

9. Gelet op het feit dat beide brieven weliswaar door dezelfde persoon, maar niet namens dezelfde natuurlijke of rechtspersoon waren ingediend, had het college in zijn afdoeningbrief op dit klachtonderdeel moeten ingaan en de eerdere reactie aan de gemachtigde persoonlijk niet kunnen aanmerken als een bijzondere reden om in de afdoeningbrief aan de wijkvereniging niet op dit klachtonderdeel in te gaan.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van de termijn van klachtbehandeling.

## **Bevindingen**

1. In haar verzoekschrift schreef verzoekster dat zij een afhandelingstermijn van drie maanden voor zo een eenvoudige zaak te lang vond.

2. In reactie op dit klachtonderdeel erkende het college van burgemeester en wethouders, onder aanbieding van zijn excuses, dat afhandeling te lang op zich had laten wachten. Ter verklaring deelde het college mee dat een deel van de oorzaak gelegen was in het feit dat de brief van de wijkvereniging van 19 maart 2004 ook een melding illegale bouw inhield. Door miscommunicatie tussen afdeling had het antwoord te lang geduurd.

## **Beoordeling**

3. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid dient op te treden. Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat de overheid klachten, aangiften en verzoeken dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen, tenzij er sprake is van zwaarwegende omstandigheden die het nemen van de beslissing binnen de wettelijke termijn onmogelijk of onwenselijk maken.

4. Het feit dat bij de afhandeling van de brief van 19 maart 2004 twee afdelingen waren betrokken kan, zoals ook het college erkent, niet worden aangemerkt als zo een zwaarwegende omstandigheid dat het nemen van een beslissing op de klacht binnen de daarvoor gestelde termijn (zie Achtergrond, onder 1.) onmogelijk gemaakt werd.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Kampen is gegrond, ten aanzien van:

de klachtafhandeling door het college, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

de beslissing inzake het stopzetten van het onderhoud wegens strijd met het motiveringsvereiste;

de beslissing inzake de illegaal geplaatste barakken wegens strijd met het motiveringsvereiste en

de termijn van klachtafhandeling wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Voor het overige is de klacht niet gegrond.

Met instemming is kennisgenomen van de mededeling van het college van burgemeester en wethouders dat nieuwe afspraken zijn gemaakt ter voorkoming van fouten in de communicatie tussen de gemeente Kampen en briefschrijvers.

## **Onderzoek**

Op 2 september 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 27 augustus 2004, van de Wijkvereniging Hagenbroek te Kampen, ingediend door mevrouw B. te Kampen, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Kampen.

Nadat verzoekster bij brief van 23 september 2004 nadere informatie had verstrekt, werd naar deze gedraging 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.

Tevens werd het college een aantal specifieke vragen gesteld.

Tijdens het onderzoek kregen het college en verzoekster 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 deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Klaagschrift van 19 maart 2004.

Beslissing van het college van burgemeester en wethouders van 22 juni 2004.

Verzoekschrift van 27 augustus 2004.

Aanvullend verzoekschrift, met bijlagen, van 23 september 2004.

Reactie van het college van burgemeester en wethouders van 15 november 2004.

Aanvullende reactie van het college van burgemeester en wethouders van 22 december 2004, met bijlagen.

Reactie van verzoekster van 3 december 2004.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

### 1. Algemene wet bestuursrecht

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 9:11

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

2. Memorie van Toelichting, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, p. 12-13.

"Artikel 9:1

Dit artikel stelt voorop dat een ieder het recht heeft bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen over de wijze waarop dat orgaan zich heeft gedragen.(...) De klachtregeling heeft alleen betrekking op klachten over bestuursorganen. (...)

Artikel 9:1 is in zoverre ruimer dan het petitierecht, dat deze bepaling ook geldt voor mondelinge klachten, terwijl artikel 5 van de Grondwet slechts ziet op schriftelijk ingediende verzoeken.

Hoewel in het algemeen een zorgvuldige behandeling van verzoeken nodig is, worden in deze afdeling alleen voor het behandelen van klachten specifieke regels geformuleerd. Klachten hebben volgens de omschrijving van het artikel 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.

Evenals in artikel 12 van de Wet Nationale ombudsman is onder een «gedraging» mede begrepen een nalaten."

3. Nota naar aanleiding van het verslag, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 5, p. 7-8.

"Artikel 9:1

De leden van de fractie van de PvdA nodigen de regering uit te reageren op de opmerkingen van deze leden over de wenselijkheid het begrip «klacht» te definiëren. Ook de leden van de fracties van CDA, VVD en SGP stellen vragen hierover. Met de leden van de fractie van D66 meent de regering dat het hier om een belangrijk begrip gaat. De regering meent echter dat er geen behoefte bestaat aan een definitie van het begrip «klacht». In de memorie van toelichting is reeds uiteen gezet hoe de klachtregeling in het stelsel van rechtsbescherming is gepositioneerd.

(...)

In artikel 9:1 is omschreven op welke klachten hoofdstuk 9 van toepassing is. Te weten: schriftelijke klachten over een gedraging in een bepaalde aangelegenheid van een bestuursorgaan jegens de klager of een ander.

Een meer precieze omschrijving van het klachtbegrip is onnodig en zal mogelijk tot gevolg hebben dat elementen worden ingevoerd, waarvan - ook in geval van een beknopte omschrijving - niet vast staat dat zij voor alle gevallen wenselijk of noodzakelijk zijn. Uit artikel 9:12 kan voorts reeds worden afgeleid dat een klachtprocedure niet leidt tot een rechtens bindend oordeel, maar tot bevindingen en eventuele conclusies van het bestuursorgaan. De regering is derhalve van mening dat een definitie van het begrip «klacht» geen toegevoegde waarde heeft en - integendeel - eerder een beperking van het klachtrecht tot gevolg zal hebben dan een verheldering.

Ingeval het bestuursorgaan twijfelt of een ontvangen klaagschrift wellicht is bedoeld als een bezwaarschrift, ligt het in de rede bij de indiener na te vragen wat deze voor ogen stond. (...)

De leden van de fractie van het CDA werpen voorts de vraag op waarin een «klacht» zich onderscheidt van een «aanvraag». (...) De leden van deze fractie stellen dat er in concrete situaties onduidelijkheid kan ontstaan over de vraag of er een klacht of een aanvraag (bij voorbeeld om toepassing van bestuursdwang) wordt ingediend. De leden van de fractie van D66 stellen een vraag van gelijke strekking. Als deze onduidelijkheid zich al zal voordoen, is het naar het oordeel van de regering hoogst twijfelachtig of die zich zou laten wegnemen door opneming van een definitie van het klachtbegrip. Met of zonder definitie zullen burger en bestuur door heldere communicatie tot klaarheid moeten komen omtrent elkaars bedoelingen en omtrent de gevolgen die zijn verbonden aan de gemaakte keuze."