



Rapport

Datum: 14 maart 2005

Rapportnummer: 2005/077

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Leeuwarden in de brief van 2 april 2004 niet inhoudelijk is ingegaan op verzoekers klachtbrief van 18 november 2003, maar hem heeft meegedeeld dat hij na de raadsvergadering van 19 april 2004 van die zijde een inhoudelijk antwoord tegemoet kon zien.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker wendde zich bij brief van 18 november 2003 tot de klachtencommissie van de gemeente Leeuwarden. Daarbij gaf verzoeker te kennen een officiële klacht in te dienen over de wijze waarop het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Leeuwarden (hierna: het college; N.o.) met hem was omgegaan in verband met de uitvoering van werkzaamheden strekkende tot de aanleg van een bergbezinkbassin. Voor de inhoud van zijn grieven verwees verzoeker naar een bijgevoegde kopie van een brief gedateerd 28 november 2003, die hij aan de leden van de raad van de gemeente Leeuwarden (hierna: de raad; N.o.) had gestuurd. Verzoeker verzocht de klachtencommissie hem in de gelegenheid te stellen om zijn klacht mondeling toe te lichten en een oordeel te geven over de gedragingen waarover hij had geklaagd. Ten slotte verzocht verzoeker de klachtencommissie te oordelen dat de gemeente wettelijke bepalingen niet was nagekomen en ook overigens onzorgvuldig jegens hem en andere omwonenden was opgetreden, en dat de gemeente in de toekomst zorgvuldiger met de belangen van omwonenden bij infrastructurele en civieltechnische werken diende om te gaan.

In de brief van 28 november 2003 gericht aan de raad verzocht verzoeker aan de raad het college opdracht te geven ervoor te zorgen dat de ambtelijke dienst tijdiger, uitgebreider en zorgvuldiger gaat communiceren met omwonenden bij de uitvoering van de hiervoor aangeduide werken en vroeg hij de raad hem te informeren welke stappen de raad zou gaan ondernemen naar aanleiding van zijn brief, en op welke wijze het college de communicatie met burgers over de uitvoering van deze werken dacht te gaan verbeteren.

2. Het college liet verzoeker in reactie daarop bij brief van 19 december 2003 weten dat de gemeente geen klachtencommissie kent en dat klachten worden behandeld conform hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb) en conform de interne klachtenregeling. Voor de externe klachtenregeling liet de gemeente weten te zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman. Voorts liet het college weten dat verzoekers klacht verwoord in de brief van 28 november 2003 over de wijze waarop het college met hem was omgegaan met betrekking tot de bouw van het bergbezinkbassin in de beantwoording door de raad

aan de orde zou komen en dat het college het onjuist achtte daarover dan eveneens een antwoord te geven.

3. Bij brief van 31 december 2003 reageerde verzoeker richting het college dat hij door het gemeentelijk apparaat meermalen onjuist was geïnformeerd ten aanzien van de wijze waarop hij een klacht kenbaar kon maken en hij vernam graag welke maatregelen het college van plan was te treffen om zijn ambtenaren juist en volledig te informeren over de wijze waarop klachten konden worden ingediend bij de gemeente. Verzoeker verkeerde in de veronderstelling dat, nu de gemeente volgens hem diende te beschikken over een klachtencommissie en nu het college had aangegeven met de Nationale ombudsman ook te beschikken over een klachtencommissie, het college ten onrechte zijn klacht zelf had afgehandeld. Hij verzocht het college dan ook om zijn klacht door te zenden naar de Nationale ombudsman.

4. Het college liet verzoeker bij brief van 7 januari 2004 weten dat in hoofdstuk 9 Awb geen bepaling is opgenomen op grond waarvan de gemeente verplicht zou zijn om te beschikken over een klachtencommissie. Het college concludeerde dat het niet onjuist was dat het verzoekers brief van 18 november 2003 had afgedaan. Alhoewel het college van oordeel was dat verzoekers brief terecht bij de gemeente was ingediend en door de gemeente ook was afgedaan, bevestigde het college te zullen ingaan op het verzoek om doorzending van de stukken naar de Nationale ombudsman. Dit gebeurde bij brief van 12 januari 2004, die de Nationale ombudsman op 15 januari 2004 ontving.

5. Onder bevestiging van het standpunt van het college dat in hoofdstuk 9 Awb geen bepaling is opgenomen op grond waarvan de gemeente verplicht zou zijn om te beschikken over een klachtencommissie, liet de Nationale ombudsman het college bij brief van 27 januari 2004 weten dat het college verzoekers klachtbrief van 18 november 2003 had afgedaan als gewone brief op 19 december 2003 en 7 januari 2004 en dat de Nationale ombudsman de mening was toegedaan dat verzoekers klacht over het college een klacht was in de zin van hoofdstuk 9 Awb. De Nationale ombudsman verzocht het college verzoekers klacht alsnog te behandelen conform hoofdstuk 9 Awb. De gemeente liet op 6 februari 2004 weten dit te zullen doen.

6. In zijn brief van 2 april 2004 liet het college verzoeker weten dat het zijn klachtbrief van 18 november 2003 alsnog in behandeling had genomen. Ten aanzien van zijn klacht over de informatieverstrekking liet het college verzoeker weten dat en waarom het de klacht niet in behandeling had genomen. Met betrekking tot verzoekers klacht over de wijze waarop het college met hem was omgegaan inzake de bouw van het bergbezinkbassin, deelde het college verzoeker mee dat zijn klacht in de raadsvergadering van 19 april 2004 aan de orde zou komen en dat hij na deze datum van die zijde een antwoord tegemoet kon zien.

7. De raad reageerde bij brief van 1 maart 2004, verzonden op 26 april 2004, voor zover van belang, als volgt:

“...Op 28 november 2003 hebt u een brief aan ons gezonden, waarin u uiting geeft van uw onvrede inzake de informatieverstrekking aan u en medebewoners van (...) inzake de bouw van een bergbezinkbassin.

(...)

Concluderend stellen wij dat het gehele proces (van de aanleg van het bergbezinkbassin; N.o.) in zijn totaliteit niet is verlopen zoals ons, het college en het ambtelijk management, maar ook de medewerkers van de dienst stadsontwikkeling en

-beheer voor ogen staat, doch wij zien hierin geen aanleiding het college te vragen speciale onderzoeken te verrichten, dan wel speciale opdrachten te verstrekken. De basis voor het proces, zoals dat gevoerd wordt bij de voorbereiding en uitvoering van civieltechnische werken is goed.

Wij gaan ervan uit, dat wij hiermee uw brief voldoende beantwoord hebben...”

8. Verzoeker kon zich niet verenigen met deze gang van zaken, waarna hij zich tot de Nationale ombudsman wendde. Zijn standpunt is samengevat in de klachtformulering omschreven onder Klacht. Het college liet in reactie op verzoekers klacht weten dat het zich op het standpunt had gesteld dat het uit het feit dat verzoeker de brief van 28 november 2003 had gericht aan de raad, mocht opmaken dat hij de raad had gevraagd om een oordeel te geven over de gedragingen van het college, omdat verzoeker ook had kunnen volstaan met het indienen van een klacht bij het college, nu de klacht gedragingen van het college betrof en niet die van de raad. Daarnaast gaf het college nog aan dat de raad met zijn brief van 1 maart 2004 (en verzonden op 26 april 2004) de zienswijze van het college niet buiten beschouwing heeft gelaten en dat, ook al viel uit die brief niet op te maken dat deze was bedoeld ter afhandeling van verzoekers klacht over het college, de reactie van de raad ook kon worden opgevat als een reactie van het college op verzoekers klacht over de gedraging van het college genoemd in verzoekers brief van 18 november 2003.

II. beoordeling

9. Verzoeker klaagt erover dat het college zijn klachtbrief van 18 november 2003 niet inhoudelijk heeft behandeld, maar de verantwoordelijkheid daarvoor bij brief van 2 april 2004 heeft neergelegd bij de raad. Verzoekers klacht houdt in dat hij zich niet kan verenigen met de wijze waarop de gemeente uitvoering heeft gegeven aan werkzaamheden strekkende tot de aanleg van een bergbezinkbassin en met de informatieverstrekking dienaangaande.

10. Verzoeker heeft bij zijn brief van 18 november 2003, gericht aan de niet bestaande klachtencommissie van de gemeente Leeuwarden, gevoegd een brief van 28 november 2003. In deze brief heeft verzoeker de raad zijn problemen voorgelegd en om actie

verzocht richting het college. Voor de toelichting op zijn klacht over het college heeft verzoeker in zijn brief van 18 november 2003 verwezen naar de inhoud van zijn brief aan de raad.

11. Het college heeft aangegeven dat het verzoekers brief van 18 november 2003 bij brief van 19 december 2003 formeel schriftelijk heeft beantwoord. Nadat de Nationale ombudsman het college erop had gewezen dat verzoekers klachtbrief van 18 november 2003 niet was behandeld overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 Awb, heeft het college naar zijn mening dit alsnog rechtgezet met de brief van 2 april 2004. In deze brief heeft het college verzoeker meegedeeld dat het zijn klacht over de informatieverstrekking niet in behandeling had genomen, en heeft het verzoeker verwezen naar de raad voor zijn klacht over de wijze waarop het college uitvoering heeft gegeven aan werkzaamheden strekkende tot de aanleg van een bergbezinkbassin. Het college heeft zich op het standpunt gesteld dat het uit het feit dat verzoeker de brief van 28 november 2003 had gericht aan de raad, mocht opmaken dat hij de raad heeft gevraagd om een oordeel te geven over de gedragingen van het college; verzoeker had immers ook kunnen volstaan met het indienen van een klacht bij het college, omdat de klacht gedragingen van het college betrof en niet die van de raad.

12. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven.

13. Dit houdt onder meer in dat als er onduidelijkheid kan bestaan over de vraag hoe een specifieke brief is te duiden en van welk bestuursorgaan of van welke bestuursorganen een reactie wordt verwacht als deze brief is toegezonden aan twee of meer bestuursorganen, van (één van) de betrokken bestuursorganen - al dan niet in onderling overleg - mag worden verwacht dat hieromtrent actief informatie wordt verworven waarmee die onduidelijkheid wordt weggenomen.

14. Niet in geschil is dat verzoeker een klacht heeft over gedragingen van het college als bestuursorgaan verband houdende met de uitvoering van werkzaamheden strekkende tot de aanleg van een bergbezinkbassin. Uit hoofdstuk 9 Awb vloeit voort dat het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd of onder wiens verantwoordelijkheid de gedragingen vallen waarover wordt geklaagd, het verantwoordelijke bestuursorgaan is dat de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis dient te stellen van zijn besluit om de klacht niet in behandeling te nemen dan wel van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Het college heeft op grond van de door verzoeker als toelichting op zijn klachtbrief van 18 november 2003 meegezonden brief van 28 november 2003 gericht - en ook afzonderlijk toegezonden - aan de raad, in de naar achteraf is gebleken onjuiste veronderstelling verkeerd dat verzoeker de klacht over het college beantwoord zou willen zien door de raad, voor zover dit de uitvoering betrof van de werkzaamheden strekkende tot de aanleg van een

bergbezinkbassin. Gelet op de wijze waarop verzoeker zijn klachten had ingediend, is het niettegenstaande het hiervoor genoemde uitgangspunt van klachtbehandeling op zich voorstelbaar dat bij het college onduidelijkheid zou hebben kunnen ontstaan over verzoekers bedoelingen ten aanzien van de beantwoording van zijn klachten over het college.

Indien het college verzoeker, nadat het op instigatie van de Nationale ombudsman had laten weten verzoekers klacht over het college alsnog conform de bepalingen van hoofdstuk 9 Awb in behandeling te nemen, de gelegenheid had geboden zijn klacht mondeling toe te lichten (waarom verzoeker in de brief van 18 november 2003 ook had verzocht), dan had het college de bij hem gerezen twijfel over de bedoelingen van verzoekers aan de raad gerichte brief van 28 november 2003 zelf kunnen wegnemen. Van het college mocht en mag ook worden verwacht dat het die onduidelijkheid op dit onderdeel zou wegnemen, al dan niet in overleg met de raad, door informatie hierover in te winnen (via een te houden hoorzitting) bij verzoeker. Nu het college dit heeft nagelaten, heeft het gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

15. Het college heeft in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman nog aangegeven dat de raad met zijn brief van 1 maart 2004 en verzonden op 26 april 2004, de zienswijze van het college niet buiten beschouwing heeft gelaten en dat, ook al valt uit die brief niet op te maken dat deze is bedoeld ter afhandeling van verzoekers klacht over het college, de reactie van de raad ook kan worden opgevat als een reactie van het college op verzoekers klacht over de gedraging van het college genoemd in verzoekers brief van 18 november 2003. Het college lijkt hiermee aan te geven dat de inhoud van de brief van de raad van 1 maart 2004 en verzonden op 26 april 2004 niet of nauwelijks anders zou hebben kunnen luiden, indien het college de brief van 28 november 2003 zou hebben meegenomen bij de afhandeling van verzoekers klacht. Het college gaat daarmee voorbij aan het feit dat verzoeker niet de gelegenheid heeft gehad om zijn klacht mondeling toe te lichten, niet bij het college noch bij de raad. Aangezien het horen een essentieel onderdeel van de klachtprocedure is, en omdat uit de brief van de raad van 1 maart 2004 en verzonden op 26 april 2004 voorts volgt dat de werkzaamheden aan het bergbezinkbassin in zijn totaliteit niet waren verlopen zoals de raad voor ogen had gestaan, acht de Nationale ombudsman het niet toereikend dat het college zich in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft willen beperken tot een verwijzing naar de argumentatie van de raad ten aanzien van verzoekers klacht over het college, te meer omdat de gemeente de Nationale ombudsman in reactie op diens brief van 27 januari 2004 juist ook heeft laten weten dat het verzoekers brief van 18 november 2003 alsnog overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb zou behandelen. Om deze redenen zal de Nationale ombudsman aan dit rapport een aanbeveling verbinden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van college van burgemeester en wethouders van de gemeente Leeuwarden is gegrond ten aanzien van het niet inhoudelijk behandelen van verzoekers klachtbrief van 18 november 2004, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

AANBEVELING

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Leeuwarden wordt in overweging gegeven om verzoekers klachtbrief van 18 november 2003 alsnog overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 Awb te behandelen.

Onderzoek

Op 14 juni 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer drs. S te Wirdum, met een klacht over een gedraging van college van burgemeester en wethouders van de gemeente te Leeuwarden. 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.

Informatieoverzicht

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

1. Klaagschrift van verzoeker, gericht aan de klachtencommissie van Leeuwarden, van 18 november 2003, inclusief bijlagen.
2. Beslissing van het college van 19 december 2003.
3. Brief van verzoeker aan het college van 31 december 2003.
4. Brief van het college van 7 januari 2004 gericht aan verzoeker en van 12 januari 2004 gericht aan de Nationale ombudsman.
5. Brief van de Nationale ombudsman aan het college van 27 januari 2004 en de e-mail van de contactpersoon Nationale ombudsman van 6 februari 2004.
6. Beslissing van het college van 2 april 2004.
7. Verzoekschrift van 13 juni 2004, ontvangen op 14 juni 2004.
8. Opening bij faxbericht van 5 augustus 2004.

9. Reactie van het college op de opening bij brief van 26 oktober 2004, verzonden op 1 november 2004.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond