



Rapport

Datum: 19 mei 2005

Rapportnummer: 2005/151

Klacht

Verzoekers klagen erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlem niet heeft gereageerd op hun klaagschrift van 16 september 2004, inzake het niet of niet tijdig nakomen van beantwoordingstermijnen, toezeggingen en afspraken.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoekers stellen vanaf 1994 regelmatig de hoge vaarsnelheid van schepen in het Spaarne aan de orde. In september 2001 werd hun woonark zodanig beschadigd, dat zij een zeewaardig schip terugkochten. Over de voor dit schip en vlonder verschuldigde precariobelasting werd veelvuldig gecorrespondeerd met de gemeente Haarlem.
2. Bij brief van 10 september 2004 dienden verzoekers een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders. Onder verwijzing naar de door hen ondervonden problemen schreven zij na de aankoop van het schip, door de handelwijze van een met naam genoemde ambtenaar, geconfronteerd te worden met onduidelijkheden over de berekening van de precariobelasting. Verzoekers deelden mee dat zij ten einde raad een advocaat in de arm hadden moeten nemen en dat de hen door diverse ambtenaren gedane beloften en toezeggingen later waren ontkend of teruggedraaid.
3. Bij brief van 16 september 2004 wendden verzoekers zich, naar aanleiding van een onderhoud met hun advocaat, nogmaals tot het college van burgemeester en wethouders. In deze brief, met aanhef 'Klacht tegen de sector Stadsbeheer van de gemeente Haarlem' schreven verzoekers dat door de sector herhaaldelijk termijnen voor de beantwoording werden overschreden en telefonische toezeggingen en afspraken niet werden nagekomen. Ook schreven verzoekers dat zij nog immer geen reactie hadden ontvangen op de door hen op 5 november 2003 ingediende klacht over de handelwijze van de met naam genoemde ambtenaar.
4. Bij brief van 20 oktober 2004 werden verzoekers, naar aanleiding van hun klacht van 10 september 2004, uitgenodigd voor een gesprek op 3 november 2004 met de plaatsvervangend klachtencoördinator van de sector Stadsbeheer en het hoofd van de afdeling Beheer Openbare Ruimte.
5. Bij voortgangsbericht van 26 oktober 2004 werd verzoekers meegedeeld dat bij het onderwerp van de klacht veel ambtenaren van verschillende sectoren waren betrokken, waarbij een zorgvuldige aanpak van belang was. Gelet op de nodige tijd die hiermee was gemoeid en de complexiteit van de klacht werd de afhandelingstermijn met vier weken verlengd.

6. In zijn beslissing van 18 november 2004 schreef de directeur sector Stadsbeheer, namens het college van burgemeester en wethouders, onder meer het volgende:

"Op 10 september 2004 heeft u een klacht ingediend bij de gemeente Haarlem.

(...)

Uit het met u op 3 november 2004 besprokene en de relevante stukken is het volgende gebleken:

Op 5 november 2003 heeft u een klacht ingediend tegen mevrouw A. wegens het uitblijven van de juiste berekening van de precariobelasting. (...)

Op 16 november 2003 is door de gemeente inhoudelijk gereageerd op een bezwaarschrift van u in verband met een aanslag precarioheffing. In dezelfde brief wordt toegegeven dat zijdens de gemeente niet tijdig is gereageerd op uw brief van 7 maart 2003 inzake het liggeld van een steiger.

Naar aanleiding van uw klacht van 5 november 2003 hebben mevrouw A. en de heer Ap. met u op 28 november 2003 een gesprek gevoerd waarbij inhoudelijk een aantal zaken is besproken.

Na afloop van dit gesprek is bij de gemeente de indruk ontstaan dat tegelijk met de tijdens dit gesprek gemaakte afspraken ook de klacht tegen mevrouw A. voldoende was uitgepraat.

Op 11 januari 2004 verzoekt u de (...) directeur van de sector Stadsbeheer uw klacht van 5 november 2003 alsnog in behandeling te nemen, aangezien er van de gemeente tot dan toe geen reactie was vernomen.

Op 20 januari 2004 heeft de heer W., hoofd van de afdeling Beheer Openbare Ruimte, u meegedeeld dat de klacht welke door u is ingediend op 5 november 2003 als afgedaan was beschouwd, na toezending van de brief van 16 november 2003.

Op 19 februari 2004 wendt uw advocaat (...) zich tot de gemeente. De precarioaanslagen blijken nog steeds onduidelijk en onjuist te zijn.

Op 10 september 2004 dient u opnieuw een klacht in.

Beoordeling van de klacht

Uw klacht gaat over de bejegening van ambtenaren jegens u.

U heeft in diverse brieven aangegeven steeds van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Ook stelt u dat u veel te laat antwoord krijgt op uw brieven.

Duidelijk is dat u van mening bent dat uw bejegeningklacht van 5 november 2003 na de brief van 16 november 2003 en het gesprek van 28 november 2003 nog niet was afgerond en mevrouw A. deze klacht wel als afgerond heeft gezien. Dit misverstand heeft ervoor gezorgd dat u thans van mening bent dat uw klacht niet juist is behandeld.

Het bovenstaande overziend ben ik van mening dat uw bejegeningklacht gegrond is. Ik betreur dat een en ander zo gelopen is en bied u dan ook mijn verontschuldigingen aan voor hetgeen is voorgevallen.

Inhoudelijk kan ik u mededelen dat (het hoofd van de afdeling Beheer Openbare Ruimte; N.o.) inmiddels opdracht heeft gegeven om de problematiek rondom de berekening van de precariobelasting zo snel mogelijk op te lossen. Wanneer het noodzakelijk blijkt te zijn opnieuw een meting te verrichten voor de vaststelling van de hoogte van de precariobelasting zult u daarvan van tevoren op de hoogte worden gesteld. De betrokken ambtenaar zal contact opnemen (...) zodra in overleg met de afdeling Belastingzaken van de Publieksdienst een nieuwe berekening is gemaakt van de verschuldigde precariobelasting."

7. Met de beslissing op hun klacht konden verzoekers zich niet verenigen. In hun verzoekschrift van 6 december 2004 schreven zij de Nationale ombudsman dat hun bejegeningklacht over de ambtenaar weliswaar gegrond was verklaard, maar dat het college niet was ingegaan op hun klachten over de afhandeling van de correspondentie van hun advocaat en dat diens brief van 19 februari 2004 nog steeds niet was afgehandeld.

Daarbij schreven verzoekers dat de klachtenbehandelaar van de gemeente Haarlem, naar aanleiding van hun telefonische mededeling dat zij de reactie niet volledig achtten, verzoekers had meegedeeld dat er nog een brief onderweg zou zijn. Deze brief hadden verzoekers echter niet ontvangen.

Tenslotte merkten verzoekers op dat hun op 26 oktober 2004 was meegedeeld dat meerdere ambtenaren bij het gesprek op 3 november 2004 aanwezig zouden zijn, maar dat dit niet het geval was geweest.

8. Bij brief van 10 januari 2005 deelde de plaatsvervangend klachtencoördinator, namens het college van burgemeester en wethouders, de Nationale ombudsman mee dat het college van mening was dat niet meer afzonderlijk op de brief van 16 september 2004 behoefde te worden ingegaan. Ter onderbouwing van dit standpunt werd opgemerkt dat de brieven van 10 en 16 september 2004 inhoudelijk sterk met elkaar overeenkwamen, het niet nakomen van beloftes en afspraken tijdens het klachtenonderzoek aan de orde was

gekomen, tijdens het gesprek op 3 november 2004 alle grieven waren besproken en door de verwijzing naar een eerder door verzoekers ingediende klacht in de brief van 16 september 2004 voornoemde brief door het college was opgevat als een aanvulling op de klacht van 10 september 2004 en niet als een afzonderlijke brief.

Ten slotte werd namens het college opgemerkt dat helaas was verzuimd om in de beslissing van 18 november 2004 te vermelden dat deze beslissing tevens betrekking had op de brief van 16 september 2004.

9. In reactie op hetgeen verzoekers in hun verzoekschrift schreven werd namens het college meegedeeld dat met de aangekondigde tweede brief waarschijnlijk werd bedoeld op een brief van 14 december 2004, waarbij onder ander was ingegaan op het beperken van de te hoge vaarsnelheid in het Spaarne.

Onder verwijzing naar de uitnodiging van 20 oktober 2004 werd ontkend dat meerdere ambtenaren bij het gesprek aanwezig zouden zijn. In de uitnodiging stond vermeld wie bij het gesprek aanwezig zouden zijn, terwijl in het voortgangsbericht van 26 oktober 2004 slechts was aangegeven dat veel ambtenaren bij het onderwerp van de klacht betrokken waren.

Tenslotte werd, naar aanleiding van de verwijzing naar de brief van de advocaat van 19 februari 2004, meegedeeld dat dit een bezwaarschrift betrof tegen de aanslag precariorechten 2004 waarvoor een langere afhandelingstermijn geldt, namelijk een jaar, maar dat getracht zou worden de kwestie van verzoekers met voorrang af te handelen.

10. Tevens werd een afschrift overgelegd van het verslag van het gesprek van 3 november 2004. Doel van dit gesprek was - blijkens het verslag - om een goed beeld te verkrijgen van de zienswijze van de klagers op de klacht. Uit het verslag blijkt dat de overschrijding van de maximumvaarsnelheid langs het woonschip van verzoekers, de onjuiste berekeningen van de verschuldigde precariobelasting en de onjuiste bejegening van verzoekers door een of meer ambtenaren van de gemeente waren besproken. Tevens was afgesproken dat binnen zes weken de beslissing op de klacht zou worden toegestuurd, het hoofd van de afdeling Beheer Openbare Ruimte contact zou houden met de advocaat van verzoekers over de nieuwe berekening van de precario en tevens verzoekers op de hoogte zou houden van het moment waarop een snelheidsmeting zou plaatsvinden.

11. Naar aanleiding van de reactie van het college van burgemeester en wethouders deelden verzoekers de Nationale ombudsman mee dat zij, ondanks hun verzoek daartoe, geen gespreksverslag hadden ontvangen. Daarnaast gevraagd deelde de plaatsvervangend klachtencoördinator van de sector Stadsbeheer de Nationale ombudsman mee dat het verslag niet in afschrift aan verzoekers was toegestuurd, aangezien dit binnen de gemeente Haarlem niet standaard gebeurt omdat in de beslissing op de klacht de hoofdlijnen van het besprokene worden weergegeven. In de regel worden

verslagen wel opgestuurd indien verzoekers daarom vragen.

II. Beoordeling

12. Het motiveringsvereiste, zoals dat mede is neergelegd in artikel 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond), houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. 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 zijn om dat niet te doen.

13. In de afdoeningbrief van 18 november 2004 wordt in de beoordeling van de klacht opgemerkt dat deze gaat over de bejegening van ambtenaren jegens verzoekers. Door verzoekers is in diverse brieven aangegeven 'van het kastje naar de muur' te worden gestuurd, dat brieven veel te laat worden beantwoord en dat de bejegeningklacht van 5 november 2003 nog niet was afgerond.

14. Door in de afdoeningbrief wel expliciet aan te geven dat de bejegeningklacht gegrond was, maar niet nader in te gaan op de door verzoekers geplaatste opmerkingen over het 'van het kastje naar de muur sturen' en het te laat beantwoorden van brieven is niet op alle klachtonderdelen ingegaan en gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlem is gegrond wegens strijd met het motiveringsvereiste.

Onderzoek

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

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.

De reactie van verzoekers, alsmede de reactie van de gemeente Haarlem gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

1. Klaagschrift van verzoekers van 10 september 2004.
2. Klaagschrift van verzoekers, met bijlage, van 16 september 2004.
3. Brieven van de plv. klachtencoördinator van de sector Stadsbeheer van 20 en 26 oktober 2004.
4. Beslissing van de directeur sector Stadsbeheer, namens het college van burgemeester en wethouders, van 18 november 2004.
5. Verzoekschrift van verzoekers van 6 december 2004.
6. Reactie namens het college van burgemeester en wethouders van 10 januari 2005, met bijlagen.
7. Reactie van verzoekers van 17 maart 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

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."