



# Rapport

**Datum: 22 juli 2005**

**Rapportnummer: 2005/211**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zwijndrecht:

1. onvoldoende moeite heeft gedaan om verzoeker in de gelegenheid te stellen te worden gehoord, naar aanleiding van het door hem op 26 juni 2004 ingediende klaagschrift;
2. de klacht ongegrond heeft verklaard, omdat uit de schriftelijke stukken die voorhanden zijn onvoldoende valt af te leiden dat de klacht gegrond is.

## Beoordeling

Algemeen

1. In het voorjaar van 2004 vonden in Heerjansdam baggerwerkzaamheden plaats. Voor de aan- en afvoer van vrachtauto's werd gebruik gemaakt van de Lindeweg. Op 26 juni 2004 diende verzoeker een klacht in bij de wethouder Personeel, Milieu, Reiniging, Verkeer en Vervoer, Volgerlanden en Gemeentewerken van de gemeente Zwijndrecht over de wijze waarop de afdeling gemeentewerken was omgegaan met zijn bezwaren tegen het gebruik van de Lindeweg. Aan het slot van zijn brief schreef verzoeker dat zijn klacht betrekking had op de volgende feiten:

"...het constante verwijst naar het Waterschap waar de gemeente gaat om toestemming over het rijden van de Lindeweg en Randweg;

- het doen van valse beloftes (...)
- het niet ingaan op de door mij aangevoerde argumenten;
- het sturen van nietszeggende e-mails (...)
- het feit dat geen acties zijn ondernomen n.a.v. mijn signalen;
- de algehele cultuur op de afdeling gemeentewerken;
- ondanks herhaaldelijk verzoek niet terugbellen..."

2. In haar brief van 20 juli 2004 erkende de directeur sector Gemeentewerken, onder verwijzing naar de van verzoeker ontvangen e-mails en brieven, dat de communicatie niet vlekkeloos was verlopen en voor verbetering vatbaar was. Desondanks was de directeur van mening dat vanaf het begin voldoende duidelijk was aangegeven dat het om uitvoeringswerkzaamheden ging, waarvoor geen vergunning was vereist en dat er geen schriftelijke stukken voorhanden waren. Tevens gaf zij aan dat serieus was gekeken naar

alternatieven, per e-mail was gereageerd en verzoeker was teruggebeld waarbij de situatie was toegelicht.

Aan het slot van haar brief schreef de directeur goede aandacht te willen besteden aan vragen en klachten, maar dat de ambtelijke capaciteit niet onbeperkt was. Omdat zij van mening was dat voldoende aandacht was geschonken aan de zaak wenste zij deze met de reactie van 20 juli 2004 af te sluiten.

3. Verzoeker deelde de directeur Gemeentewerken op 21 juli 2004 mee deze reactie los te zien van de bij de wethouder ingediende klacht en de reactie hierop werd afgewacht. Verzoeker gaf tevens aan van mening te blijven dat onvoldoende was gedaan om overlast te beperken en dat de door hem afgegeven signalen niet serieus waren genomen.

4. Op 5 augustus 2004 werd de ontvangst van het klaagschrift van 26 juni 2004 bevestigd, waarbij tevens werd aangegeven dat de klacht binnen zes weken zou worden afgehandeld met een mogelijkheid tot verdaging van vier weken.

I. Ten aanzien van het horen van verzoeker

## Bevindingen

1. Op 27 augustus 2004 werd verzoeker uitgenodigd voor een hoorzitting op donderdag 2 september 2004 om 16.15 uur, waarbij naast de burgemeester, tevens de directeur van de sector gemeentewerken, de werkleider riolering en waterbeheer en de klachtencoördinator van de sector gemeentewerken aanwezig zouden zijn.

Bij e-mailbericht van 31 augustus 2004 vroeg de klachtencoördinator verzoeker of hij bij de hoorzitting aanwezig kon zijn. Op 1 september 2004 bevestigde verzoeker, zowel de datum als het tijdstip van de hoorzitting.

2. Op 3 september 2004 bevestigde de klachtencoördinator het telefoongesprek van de voorgaande dag, waarbij verzoeker had aangegeven niet deel te kunnen nemen aan de hoorzitting omdat hij eerst juridisch advies wilde inwinnen. Hiervoor had verzoeker ongeveer twee weken nodig.

Bij e-mailbericht van 4 september 2004 bevestigde verzoeker de ontvangst van de brief van de klachtencoördinator en merkte daarbij op dat een hoorzitting gepland kon worden voor later in de maand september en bij voorkeur op een woensdagmiddag.

3. Op 7 september 2004 werd verzoeker uitgenodigd voor een hoorzitting op maandag 20 september 2004 om 13.00 uur.

Bij e-mailbericht van 10 september 2004 deelde verzoeker mee niet aanwezig te kunnen zijn. Als alternatieve data gaf verzoeker woensdag 22 september, maandag 4 en maandag

11 oktober 2004. Ook merkte hij op dat het eventueel een alternatief was om partijen apart te horen, indiende genoemde data niet uitkwamen.

4. Op 14 september 2004 werd verzoeker uitgenodigd voor een hoorzitting op maandag 4 oktober 2004 om 17.00 uur.

Bij e-mailbericht van 22 september 2004 deelde verzoeker mee dat het tijdstip van de hoorzitting bijzonder ongelegen kwam, zodat voorgesteld werd de hoorzitting op 4 oktober 2004 eerder, maar uiterlijk om 14.00 uur te laten plaatsvinden.

5. In reactie op dit verzoek deelde het college van burgemeester en wethouders verzoeker op 23 september 2004 mee dat het niet mogelijk was het tijdstip van de hoorzitting te vervroegen. Daarbij merkte het college op dat de datum door verzoeker zelf was voorgesteld, zonder daarbij een gewenst tijdstip te noemen. Aangegeven werd dat, indien verzoeker geen gebruik wenste te maken van de uitnodiging voor de hoorzitting, deze alleen met de beklagden zou plaatsvinden. Bij de brief was een bijlage gevoegd, waar een chronologisch overzicht was gegeven van de verstuurde uitnodigingen en van de reacties daarop.

6. Naar aanleiding van de brief van het college schreef verzoeker niet akkoord te kunnen gaan met het voorstel om alleen de sector gemeentewerken te horen. Verzoeker wenste gebruik te maken van het recht te worden gehoord en gaf aan reeds eerder te hebben voorgesteld partijen eventueel apart van elkaar te horen.

Daarbij merkte verzoeker op dat de klachtencoördinator telkens eenzijdig een datum en tijdstip had voorgelegd, zonder daarover met verzoeker te overleggen. De brieven met een uitnodiging beschouwde verzoeker dan ook niet als een bevestiging van een wederzijds afgesproken datum, maar als een uiting van een wens van de zijde van de gemeente.

Ten aanzien van de voorgestelde datum van 4 oktober 2004, merkte verzoeker op daarbij te zijn uitgegaan van normale kantoor tijden en niet van afspraken na sluitingstijd of in de avonduren. Verzoeker deed de aanbeveling om eerst met de bezwaarmaker contact te zoeken voor het maken van wederzijdse afspraken en deze daarna te bevestigen.

Tenslotte herhaalde verzoeker zijn voorstel de hoorzitting te vervroegen naar uiterlijk 14.00 uur of beide partijen afzonderlijk te horen.

7. In reactie op het voorstel deelde de klachtencoördinator verzoeker op 1 oktober 2004 mee dat de hoorzitting niet vervroegd kon worden, wegens werkzaamheden van de andere betrokkenen en derhalve ook het apart horen van partijen geen optie was.

8. Op 2 oktober 2004 herhaalde verzoeker zijn wens te worden gehoord en deelde mee een nieuwe uitnodiging tegemoet te zien, waarna hij op 12 oktober 2004 en onder verwijzing naar de gehouden hoorzitting schreef nog niet in de gelegenheid te zijn gesteld

zijn verhaal te doen of te worden gehoord en graag vernam wanneer hij zou worden gehoord.

9. Omdat verzoeker niet was gehoord wendde hij zich tot de Nationale ombudsman.

10. In reactie op de klacht deed het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman, onder verwijzing naar de verstuurd uitnodigingen en verzoekers reacties daarop, bij brief van 2 maart 2005 mee dat de klacht gericht was tegen drie verschillende personen en het beter leek iedereen tegelijk te horen, zodat direct gereageerd kon worden op hetgeen ter tafel zou komen.

11. Het college merkte daarbij op dat overwogen had kunnen worden betrokkenen los van elkaar te horen, wanneer de klacht gericht was geweest tegen een persoon. Vanwege technisch beperkte mogelijkheden voor telefonisch vergaderen was de voorkeur gegeven aan persoonlijk contact boven een telefonische hoorzitting.

## **Beoordeling**

12. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen in staat stellen te worden gehoord. In overeenstemming met dit vereiste stelt het bestuursorgaan op grond van artikel 9:10 Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.) de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in het kader van een klachtprocedure in de gelegenheid te worden gehoord.

13. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure en is om meerdere redenen van belang.

Zo moet de klager de gelegenheid worden geboden zijn mening mondeling naar voren te brengen en kan het horen er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Daarnaast bestaat door het horen van beide partijen de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht en kan door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten het vertrouwen van de klager in het bestuur worden hersteld.

14. Blijkens de Memorie van Toelichting heeft de wetgever (zie Achtergrond, onder 1.) er van afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Wel is vastgelegd dat slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen van de klager kan worden afgezien.

15. In reactie op de klacht stelt het college dat de klacht gericht was tegen verschillende personen en het beter leek betrokkenen tegelijkertijd te horen, zodat direct gereageerd kon worden op hetgeen ter tafel kwam. Dit uitgangspunt is in overeenstemming met de

doelstelling van de klachtenprocedure tot herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de burger in het bestuur worden hersteld, ook als hij geen gelijk heeft. Daarnaast is de waarheidsvinding er bij gebaat om de klager en diegene(-n) op wiens gedraging(-en) de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te stellen op elkaars standpunten te kunnen reageren.

16. Blijkens de Memorie van Toelichting is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in elkaars aanwezigheid te laten horen. Het los van elkaar horen is uitdrukkelijk niet uitgesloten, mits wordt voldaan aan het vereiste dat betrokkenen in de gelegenheid worden gesteld op elkaars standpunten te reageren. Aan de verplichting tot wederhoor kan bijvoorbeeld invulling gegeven worden door de klager op de hoorzitting te informeren over de reactie van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en hem daarbij in de gelegenheid te stellen daarop te reageren.

17. Het recht te worden gehoord, impliceert het recht uitstel van de hoorzitting te vragen en daarop tijdig een beslissing te krijgen. Als door klager wordt verzocht om uitstel, behoeft dit - met name indien het bestuursorgaan een behoorlijke oproepingstermijn in acht heeft genomen - niet altijd te worden verleend, maar klager moet hierover wel tijdig vóór het horen uitsluitel krijgen.

Bij de beoordeling of de door een klager aangevoerde gronden voldoende zwaarwegend zijn om een dergelijk uitstel toe te staan, is het bestuursorgaan (dan wel de klachtadviespersoon of -commissie ex artikel 9:14 Awb) in beginsel vrij daarbij meer of minder ruime maatstaven aan te leggen. Een verzoek om uitstel brengt naar zijn aard wel mee dat daarop in beginsel onverwijld, in ieder geval vóór het tijdstip waarop volgens de oproeping de hoorzitting zal plaatsvinden, dient te worden beslist en dat die beslissing onverwijld wordt meegedeeld. De indiener van een dergelijk verzoek heeft immers belang bij een spoedig uitsluitel, omdat hij in de gelegenheid moet zijn een gemachtigde in te schakelen die namens hem op de hoorzitting aanwezig is. Die gelegenheid neemt uiteraard af naarmate de datum van de hoorzitting nadert.

Indien een klager op zeer korte termijn is opgeroepen, zal een verzoek om uitstel doorgaans moeilijk kunnen worden afgewezen. Immers, een behoorlijke naleving van de hoorplicht brengt mee dat de klagers op zodanige wijze in de gelegenheid worden gesteld zich te doen horen dat zij zich daarop behoorlijk kunnen voorbereiden, dat zij zich desgewenst van deskundige bijstand kunnen verzekeren en dat zij en/of hun gemachtigden persoonlijk bij het horen aanwezig kunnen zijn. Om dit te waarborgen dienen klagers er in ieder geval tijdig van in kennis te worden gesteld dat hun de gelegenheid zal worden geboden zich te doen horen.

18. Nu verzoeker op 27 augustus 2004 op zeer korte termijn werd uitgenodigd voor een hoorzitting op 2 september 2004, kon zijn verzoek om uitstel van 2 september 2004 - ook al had hij op 1 september met zowel de datum als het tijdstip van de hoorzitting ingestemd - terecht niet worden afgewezen, te meer omdat verzoeker zijn verzoek om uitstel motiveerde met de wens eerst juridisch advies te willen inwinnen.

19. Ten aanzien van verzoekers verzoek om het tijdstip van de hoorzitting van 4 oktober 2004 te vervroegen is niet gebleken van zodanig zwaarwegende omstandigheden dat het bestuursorgaan dit verzoek diende te honoreren, te meer nu ook reeds uitstel was verleend van een geplande hoorzitting op 20 september 2004 en verzoeker de datum van 4 oktober 2004 zelf had genoemd. Het bestuursorgaan kon in dit verband vasthouden aan zijn keuze alle betrokkenen tegelijkertijd te horen, nu de klacht gericht was tegen verschillende personen. Onder deze omstandigheden kan niet gesteld worden dat het vereiste van hoor en wederhoor is geschonden.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

II. Ten aanzien van de beslissing op de klacht

## **Bevindingen**

1. Bij e-mail van 15 april 2004 wendde verzoeker zich om 9:31 uur tot de directeur gemeentewerken van de gemeente Zwijndrecht. In zijn e-mailbericht schreef verzoeker dat hij hinder en mogelijk schade ondervond van het vrachtverkeer. Verzoeker merkte daarbij op dat de Lindeweg verboden is voor vrachtverkeer en het verstandiger zou zijn gebruik te maken van de Randweg. Aangezien verzoeker noch bij het waterschap, noch bij de gemeente gehoor vond eiste hij dat het gebruik van de Lindeweg met onmiddellijke ingang werd gestaakt. Tevens verzocht hij om alle stukken die betrekking hadden op het besluit om het vrachtverkeer via de Lindeweg te gedogen.

2. Bij e-mail van 15 april 2004 deelde verzoeker om 12:46 uur mee dat hij van het waterschap IJsselmonde had vernomen dat de gemeente toestemming had verleend om over de Lindeweg te rijden. Verzoeker herhaalde zijn verzoek om ontvangst van alle stukken die betrekking hadden op deze toestemming.

3. Bij e-mail van - wederom - 15 april wendde verzoeker zich om 13:50 uur tot de gemeente en verwees daarbij naar het bezoek dat de werkleider riolering en waterbeheer die ochtend had gebracht. Opgemerkt werd dat de werkleider had beloofd naar een oplossing te zoeken, doch dat er verder geen actie was ondernomen. De directeur gemeentewerken werd uitgenodigd de situatie in ogenschouw te nemen. Door verzoeker werden drie alternatieve routes aangedragen, waarbij tevens werd opgemerkt dat hij van het waterschap had begrepen dat de gemeente Zwijndrecht geen toestemming wilde verlenen om via een alternatieve route te rijden. Aan het slot van zijn e-mailbericht

verzocht verzoeker alles in het werk te stellen om nog dezelfde week actie te ondernemen en de Lindeweg te ontlasten ter voorkoming van schade.

4. Nog dezelfde dag deelde de werkleider riolering en waterbeheer verzoeker via de e-mail om 17:11 uur mee dat na overleg met de directeur gemeentewerken voorgesteld werd de aanvoer van auto's via de Randweg te laten verlopen. De afvoer zou via de Lindeweg blijven plaatsvinden. Tevens werd verzoeker geïnformeerd over de argumenten die hadden geleid tot de destijds gemaakte keuze voor de aan- en afvoer via de Lindeweg. Tevens werd aangegeven dat er geen schriftelijke vergunning aanwezig was, omdat de aan- en afvoer bij baggerwerkzaamheden gezien werd als bestemmingsverkeer en dergelijke verkeersbewegingen waren toegestaan.

5. In reactie hierop schreef verzoeker in zijn e-mail van 20.00 uur dat de voorgestelde oplossing een minimumoplossing was en hij zich, indien de situatie daartoe aanleiding zou geven, opnieuw tot de gemeente zou wenden.

6. Op 27 april 2004 deelde verzoeker mee dat, nadat de voorgaande week geen baggertransporten hadden plaatsgevonden, men voor zowel de aan- als de afvoer gebruik maakte van de Lindeweg.

7. Op 29 april 2004 deelde het waarnemend hoofd afdeling Infrabeheer van de gemeente Zwijndrecht verzoeker via de e-mail mee dat, zoals eerder was voorgesteld, de aanvoer van vrachtauto's via de Randweg op 16 april 2004 was uitgevoerd, maar dat gebleken was dat deze route nog meer problemen opleverde. Vervolgens was besloten om ook voor de aanvoer weer uit te kijken naar de Lindeweg. Daarbij werd aangegeven dat de aannemer die de werkzaamheden uitvoerde bij aantoonbare schade aansprakelijk gesteld kon worden.

8. In reactie stelde verzoeker in zijn e-mail van eveneens 29 april 2004 dat hij graag de stukken ontving waaruit bleek dat een en ander zorgvuldig was uitgezocht. Ook achtte hij de mededeling dat transporten via de Randweg niet mogelijk zouden zijn onvoldoende onderbouwd en gemotiveerd. Verzoeker herhaalde zijn wens om te komen tot een oplossing en adviseerde om de gegeven toestemming voor het gebruik van de Lindeweg in te trekken, indien het waterschap niet wenste mee te werken aan een oplossing.

9. Op 26 juni 2004 diende verzoeker een klacht in over de wijze waarop de sector gemeentewerken was omgegaan met zijn bezwaren tegen het gebruik van de Lindeweg ten behoeve van de baggerwerkzaamheden.

10. Mede naar aanleiding van een e-mail van verzoeker van 26 mei 2004 schreef de directeur gemeentewerken op 20 juli 2004 dat steeds getracht was vragen goed te beantwoorden en dat het werd betreurd dat het de sector moeilijk lukte voldoende helderheid te geven. Tijdens het telefoongesprek op 25 mei 2004 zou door de directeur



gemeentewerken zijn aangegeven dat er vermoedelijk weinig of geen schriftelijke stukken waren, omdat de afspraken mondeling waren gemaakt. Tijdens dit gesprek zou zijn toegezegd dit nog een keer te laten nagaan.

Opgemerkt werd tevens dat het baggertransport plaatsvond over wegen waarvan ofwel de gemeente, ofwel het waterschap wegbeheerder is. Het ging daarbij om transporten die onder de categorie bestemmingsverkeer vielen en voor welk vervoer geen aanvullende vergunning was vereist. Voor de overwegingen werd verwezen naar de e-mail van de werkleider riolering en waterbeheer van 15 april 2004, waarbij verzoeker nader was geïnformeerd. Daarnaast werd opgemerkt dat in mondeling overleg was overeengekomen dat voor het vervoer over de wegen geen aanvullende vergunningen noodzakelijk waren, zodat er tevens geen schriftelijke stukken aanwezig waren.

Verwezen werd tevens naar het telefoongesprek dat verzoeker op 25 mei 2004 had gehad met de directeur, waarbij was gemeld dat de communicatie over het uitlopen van de werkzaamheden niet optimaal was geweest. Toegezegd was daarbij dat de directeur van de sector daarover contact zou opnemen met het waterschap. Dit had zij nog dezelfde dag gedaan, waaruit bleek dat het niet mogelijk was de uitloop van de werkzaamheden te bekorten. Verzoeker was hierover vervolgens door het waterschap geïnformeerd.

De suggestie van verzoeker om via een andere route het vervoer te laten plaatsvinden was niet overgenomen, omdat de Lindeweg de veiligste route was. Ook een route via Barendrecht, door verzoeker aangegeven, was in afstand weliswaar korter maar niet de veiligste.

In reactie op de klacht erkende de directeur dat de communicatie niet vlekkeloos was verlopen en voor verbetering vatbaar was. Desondanks was de directeur van mening dat vanaf het begin voldoende duidelijk was gemaakt dat het om uitvoeringswerkzaamheden ging, waarvoor geen vergunning noodzakelijk was. Ook was van de zijde van de gemeente serieus naar alternatieven gezocht om overlast te beperken

11. Blijkens het verslag van de hoorzitting van 4 oktober 2004 constateerde de klachtbehandelaar, na opening van de hoorzitting, dat verzoeker niet aanwezig was en besloot dat door afwezigheid van verzoeker de klacht niet behandeld kon worden, omdat deze te weinig specifiek was. Uit de schriftelijke stukken die voorhanden waren viel naar de mening van de klachtbehandelaar onvoldoende af te leiden dat de klacht van verzoeker gegrond was.

12. In zijn beslissing van 22 oktober 2004 besloot het college van burgemeester en wethouders de klacht niet gegrond te verklaren, omdat uit de schriftelijke stukken onvoldoende was af te leiden of de klacht gegrond was.

13. Naar aanleiding van deze beslissing wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. In reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman bij brief van 2 maart 2005 onder meer het volgende mee:

"De klacht van de heer M., zoals hij hem verwoordt in zijn brief van 26 juni 2004, heeft betrekking op het volgende:

1. het constante verwijzen naar het Waterschap waar de gemeente gaat om toestemming over het rijden van de Lindeweg naar de Randweg;
2. het doen van valse beloftes (de heer A; N.o.)
3. het niet ingaan op de door de heer M aangevoerde argumenten;
4. het sturen van nietszeggende e-mails (de heer B; N.o.);
5. het feit dat geen acties zijn ondernomen n.a.v. zijn signalen;
6. de algehele cultuur op de afdeling gemeentewerken;
7. ondanks herhaaldelijk verzoek niet terugbellen (mevrouw C: N.o.).

Hieronder zullen wij de klacht van de heer M. puntsgewijs behandelen:

Ad 1. De overlast vond plaats op het stukje route van de Lindeweg. Het waterschap is beheerder van de Lindeweg. Het waterschap is daarom de eerst betrokken partij.

Ad 2. De (heer A; N.o.) heeft geen beloftes gemaakt. Hij heeft de klachten van de heer M. persoonlijk aangehoord en heeft daarna overleg gepleegd met de directeur. Na dit overleg heeft hij op dezelfde dag de heer M. geïnformeerd over ons voorstel (via de mail) inclusief een uitleg waarom gekozen is voor de eerste route van de aan- en afvoer van bagger om gestelde vragen van de heer M. te beantwoorden.

Ad 3. Er is wel ingegaan op de door de heer M. aangevoerde argumenten. Er zijn alternatieven bekeken en steeds is onderbouwd waarom wel of niet voor iets gekozen is.

Ad 4. Wij zijn van mening dat de mails van de (heer B; N.o.) wel degelijk bruikbare informatie bevat voor de heer M. Het is geen nietszeggende e-mail.

Ad 5. Vanaf 15 april stuurt de heer M. ons signalen over baggerwerkzaamheden. Hij stelt dat er geen acties worden ondernomen. Op 15 april is de (heer A; N.o.) bij de heer M. langs gegaan om de situatie persoonlijk te bekijken. Vanaf 15 april is er contact geweest met de betreffende partijen bij het Waterschap door zowel het afdelingshoofd als de sectordirecteur. Er zijn alternatieve routes uitgeprobeerd om de overlast voor de heer M. te minimaliseren. Er zijn 6 medewerkers van de sector bij betrokken geweest om

voortdurende correspondentie met de heer M. correct af te handelen.

Ad 6. Wij begrijpen niet wat de heer M. bedoelt. 'De algehele cultuur' is een bijzonder breed begrip. Een voorbeeld hiervan was prettig geweest in de behandeling van de klacht zodat wij hier concreet op in konden gaan.

Ad 7. De heer M. heeft zelf op woensdag 26 mei zijn telefoongesprek met (mevrouw C; N.o.) schriftelijk bevestigd via de mail. Ook in de reactie (...) op de brief van de heer M. wordt meerdere malen verwezen naar het telefoongesprek dat plaats heeft gevonden tussen haar en de heer M. op 25 mei 2004. Aangezien (mevrouw C; N.o.) niet meer werkzaam is bij de gemeente Zwijndrecht is niet te achterhalen op wiens initiatief het telefoongesprek plaats vond. Echter door beide partijen is schriftelijk bevestigd dat er telefonisch contact heeft plaatsgevonden."

## **Beoordeling**

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

15. Het motiveringsvereiste impliceert dat een bestuursorgaan in een reactie op een klacht geen oordeel mag geven op grond van onbewezen feiten. Indien het niet mogelijk is om een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht, moet het bestuursorgaan zich van het geven van een oordeel onthouden in plaats van de klacht als ongegrond af te doen.

16. Door de klacht van verzoeker ongegrond te verklaren, met de enkele motivering dat uit de schriftelijke stukken onvoldoende zou zijn af te leiden of deze gegrond was heeft het college gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

17. Daarnaast merkt de Nationale ombudsman het volgende op. Uit de door de gemeente overgelegde afschriften van de correspondentie met verzoeker, alsmede uit de reactie van het college maakt de Nationale ombudsman op dat het ook in de interne klachtbehandeling mogelijk was geweest een gemotiveerd oordeel te geven op de onderscheiden klachtonderdelen. Ten aanzien van de klachtonderdelen een tot en met vijf en zeven deelt het college de Nationale ombudsman mee op grond van welke overwegingen het college van mening is dat deze klachtonderdelen als ongegrond aangemerkt dienen te worden. Dit oordeel is, voor zover de Nationale ombudsman begrijpt, gebaseerd op de correspondentie met verzoeker voorafgaande aan het indienen van de klacht.

## **Conclusie**

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

- de beslissing op de klacht wegens schending van het motiveringsvereiste.

En niet gegrond ten aanzien van:

- het horen van verzoeker

## Onderzoek

Op 24 november 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 22 november 2004 van de heer M. te Heerjansdam, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zwijndrecht.

Naar deze gedraging werd 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.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het college van burgemeester en wethouders deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker 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 verzoeker van 26 juni 2004, alsmede de daarbij behorende stukken zoals het verslag van de hoorzitting en de beslissing van het college van burgemeester en wethouders.
2. Correspondentie tussen verzoeker en de gemeente Zwijndrecht, inzake de datum van de hoorzitting.
3. E-mailwisseling tussen verzoeker en de gemeente Zwijndrecht, inzake het gebruik van de Lindeweg.
4. Verzoekschrift van 22 november 2004.
5. Reactie van het college van burgemeester en wethouders van 2 maart 2005.

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond

### 1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:10, eerste en tweede lid

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te maken van het recht te worden gehoord."

Memorie van Toelichting, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, p. 19 tot en met 21

"Artikel 9:10

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. (...)

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te kunnen reageren.

Wij hebben ervan afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Klachten kunnen immers onderling sterk verschillen. Zo is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen. In dit artikel is volstaan met een aantal minimum-eisen waaraan voldaan moet worden.

Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarmee wordt aangesloten bij artikel 7:3, onder c, Awb. De klager kan schriftelijk en/of mondeling, waaronder ook telefonisch wordt verstaan, laten weten, dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord. Mocht uit deze verklaring blijken dat inmiddels naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan kan dat leiden tot toepassing van artikel 9:5. Twijfelt het bestuursorgaan ondanks de verklaring van de klager over het al dan niet horen, dan doet het er goed aan toch tot horen over te gaan.

Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten.

Telefonisch horen is niet zonder meer uitgesloten, maar dient met de nodige zorgvuldigheid plaats te vinden. Het is alleen mogelijk indien er in overleg met de klager toe wordt besloten. Indien het bestuursorgaan telefonisch horen toereikend vindt, dient het daarover met de klager overeenstemming te bereiken. In de meeste gevallen zal dit betekenen dat de klager telefonisch wordt benaderd met de vraag of hij van een hoorzitting zou willen afzien. Daarbij dient benadrukt te worden dat de klager altijd de keuze heeft een hoorzitting te laten beleggen. Ziet de klager af van een hoorzitting, dan zal het horen in een later telefoongesprek kunnen plaatsvinden. Zo'n tweede gesprek zal in de regel nodig zijn om de klager de gelegenheid te geven zich voor te bereiden. Ook van het telefonisch horen dient een verslag te worden opgemaakt."

2. Rapport van de Nationale ombudsman van 13 februari 2004, nummer 2004/51

"VIII. Ten overvloede

1. Ten overvloede wordt nog het volgende overwogen. Uit een oogpunt van zorgvuldigheid dient de behandeling van een klacht aan een aantal voorwaarden te voldoen. Zo moet het beginsel van hoor en wederhoor worden toegepast. Dit beginsel houdt in dat elk van de bij de klacht betrokken partijen de gelegenheid krijgt zijn standpunt naar voren te brengen, en dat vervolgens elke partij de mogelijkheid wordt geboden om te reageren op hetgeen de andere partij over de klacht naar voren heeft gebracht.

De verplichting om de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te stellen om te worden gehoord is opgenomen in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (...). Hoewel het beginsel van wederhoor niet uitdrukkelijk in genoemde wetsbepaling is neergelegd, is het de bedoeling van de wetgever geweest dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld om op elkaars verklaringen te reageren (...). Slechts wanneer de reactie van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft geheel aansluit bij de klacht en

de daarop gegeven toelichting, is het niet noodzakelijk deze reactie aan de klager voor te leggen."