



# Rapport

**Datum: 25 juli 2005**

**Rapportnummer: 2005/217**

## Klacht

Verzoekers klagen erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Wûnseradiel hun verzoek om de klachtenadviseur van de gemeente Wûnseradiel te wraken heeft afgewezen.

## Beoordeling

1. Verzoekers klagen erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Wûnseradiel hun verzoek om de klachtenadviseur van de gemeente Wûnseradiel te wraken heeft afgewezen.

2. Verzoekers dienden op 6 september 2004 drie klachten in bij de gemeente Wûnseradiel over gedragingen van twee medewerkers van die gemeente.

Nadat er gesprekken hadden plaatsgevonden tussen verzoekers, de gemeentelijke klachtencoördinator en bovenbedoelde medewerkers, gaven verzoekers aan hun klachten te handhaven, waarop de gemeente op 15 oktober 2004 schriftelijk meedeelde dat hun klachten ter advies zouden worden voorgelegd aan "de gemeentelijke ombudsman", de heer X. De heer X is voorzitter van de commissie voor bezwaar- en beroepschriften en is door de gemeenteraad aangewezen als "gemeentelijk ombudsman".

In reactie hierop lieten verzoekers per faxbericht van 19 oktober 2004 weten dat zij hun twijfels hadden over de objectiviteit van de heer X en dat zij hem daarom wraakten en de gemeente verzochten een andere ombudsman in te huren.

De gemeente wees dit verzoek af. Zij deelde verzoekers gemotiveerd mee dat zij ervan konden uitgaan dat de heer X objectief en onafhankelijk een advies zou uitbrengen over verzoekers' klachten.

3. Op de hoorzitting van 8 november 2004 in het kader van de behandeling van verzoekers' klachten las verzoeker een verklaring voor, waarin verzoekers (nogmaals) toelichtten waarom zij de objectiviteit, de kennis over procedures en de inhoudelijke kennis van de heer X onvoldoende achtten en waarin zij besloten met de mededeling af te zien "van verdere deelname aan deze schertsvertoning", waarna verzoekers de hoorzitting verlieten. Hierop constateerde de heer X dat verzoekers afzagen van de mogelijkheid te worden gehoord en dat zij hun klachten echter niet hadden ingetrokken, waarna de medewerkers van de gemeente werden gehoord op wiens gedragingen verzoekers' klachten betrekking hadden.

4. In zijn advies van 8 november 2004 adviseerde de heer X (zich inmiddels in zijn stukken noemende "de klachtadviseur") verzoekers' klachten deels gegrond, deels ongegrond te verklaren.

Bij brief van 23 november 2004 besliste het college van burgemeester en wethouders op verzoekers' klachten overeenkomstig bovenbedoeld advies van 8 november 2004.

5. Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat bestuursorganen zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden. Bij de beoordeling van het eigen functioneren mag een bestuursorgaan echter in beginsel wel uitgaan van het in zijn medewerkers en in de door hem ingeschakelde personen uitgesproken vertrouwen. Dit lijdt slechts uitzondering, indien feiten en omstandigheden aangeven dat dat vertrouwen ten onrechte is gegeven.

6. Titel 9.1 van de Awb regelt de klachtbehandeling door een bestuursorgaan. Aan het einde van de (interne) klachtbehandeling stelt het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman (externe klachtbehandeling) en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen (zie Achtergrond, onder 1.).

De gemeente Wûnseradiel heeft voor de interne behandeling van klachten gekozen voor het toepassen van de klachtadviesprocedure, zoals bedoeld in afdeling 9.1.3 Awb (zie Achtergrond, onder 1.). Zij heeft besloten de heer X, voorzitter van de commissie voor bezwaar- en beroepschriften, te belasten met de behandeling en advisering over klachten (artikel 9:14 Awb). Een klachtadviesinstantie behandelt de klacht (artikel 9:15 Awb) en geeft een advies aan het betrokken bestuursorgaan. Het betrokken bestuursorgaan spreekt het definitieve oordeel uit over de klacht. Ook voor een klachtadviesinstantie geldt artikel 9:7 Awb (zie Achtergrond). De behandeling van een klacht mag niet gebeuren door een persoon die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. De Awb stelt geen specifieke eisen aan de persoon of commissie belast met de behandeling van en advisering over klachten. De samenstelling van de klachtadviescommissie wordt geheel overgelaten aan het bestuursorgaan. De commissieleden kunnen ofwel allemaal afkomstig zijn uit de eigen organisatie ofwel allemaal of deels afkomstig zijn van buiten de organisatie. De klachtadviespersoon of -commissie is derhalve niet noodzakelijkerwijs onafhankelijk. Wel beoogt afdeling 9.1.3 Awb een meer afstandelijke behandeling van de klacht. Daarmee strookt het tweede lid van artikel 9:14 Awb: het bestuursorgaan mag alleen algemene instructies geven aan de adviseur of adviescommissie. De wet sluit ook niet uit dat (de voorzitter van) de commissie voor bezwaar- en beroepschriften tevens de rol vervult van klachtadviesinstantie.

7. Per 15 maart 2005 is als gevolg van de inwerkingtreding van de Wet extern klachtrecht (de Wet; zie Achtergrond, onder 2.) hoofdstuk 9 van de Awb aangevuld met een titel 9.2 betreffende de behandeling van klachten door een ombudsman. Volgens artikel 9:17 wordt onder ombudsman verstaan de Nationale ombudsman of een ombudsman of ombudscommissie ingesteld krachtens de Gemeentewet, de Provinciewet, de

Waterschapswet of de Wet gemeenschappelijke regelingen. In de Gemeentewet worden volgens de Wet (per 1 januari 2006; zie Achtergrond, onder 3.) bepalingen opgenomen betreffende de instelling van een gemeentelijke ombudsman, aan wie de behandeling van verzoekschriften als bedoeld in artikel 9:18, eerste lid, Awb wordt opgedragen (zie Achtergrond, onder 2.). In deze bepalingen worden onder meer eisen gesteld betreffende de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de ombudsman, zoals bijvoorbeeld de eis dat het personeel van de ombudsman geen werkzaamheden verricht voor een bestuursorgaan naar wiens gedraging de ombudsman een onderzoek kan instellen (artikel 81t Gemeentewet; zie Achtergrond, onder 2.).

Deze eisen gelden niet voor een klachtadviesinstantie, zoals bedoeld in afdeling 9.1.3 Awb. In tegenstelling tot de klachtadviesinstantie, die in het kader van de interne klachtbehandeling klachten over het bestuursorgaan behandelt, het bestuursorgaan over de klachten adviseert, en de beslissing over de gegrondheid van de klacht moet overlaten aan het bestuursorgaan, behandelt de ombudsman klachten over het bestuursorgaan in het kader van de externe klachtbehandeling en spreekt hij in een rapport zelf een oordeel uit over de gegrondheid van de klacht. Uit het bovenstaande volgt dat een klachtadviesinstantie en een ombudsman niet alleen verschillende taken hebben, maar dat aan beide instanties ook niet dezelfde eisen worden gesteld.

Met het opnemen van de definitiebepaling van het begrip ombudsman is beoogd de naam ombudsman te beschermen. Onder ombudsman worden alleen die klachtinstanties verstaan die voldoen aan de vereisten die in titel 9.2 van de Awb en in de Gemeentewet, de Provinciewet en de Waterschapswet zijn opgenomen (zie Achtergrond, onder 4.).

8. Verzoekers hebben bij de gemeente een zevental gronden aangevoerd, op grond waarvan zij van mening zijn dat de heer X onvoldoende beschikt over objectiviteit, kennis over procedures en inhoudelijke kennis, hetgeen voor verzoekers aanleiding was om hem te wraken en de gemeente te verzoeken om voor de behandeling van hun klacht een andere persoon in te huren. In het hierna volgende zullen verzoekers argumenten stuk voor stuk worden besproken.

9. Ten eerste stellen verzoekers dat de heer X wordt ingehuurd en wordt betaald door de gemeente en daarmee handelt in het belang van zijn opdrachtgever.

Zoals hierboven onder 6. is overwogen, kan een klachtadviesinstantie (een persoon of een commissie) geheel bestaan uit personen van de eigen organisatie. Dat betekent dat in het geval van een gemeente, de klachtadviesinstantie in het geheel kan bestaan uit ambtenaren van de gemeente, die allen op de loonlijst staan van de gemeente. Een gemeentelijke ombudsman, zoals hierboven bedoeld onder 7. en aan wiens onafhankelijkheid strengere wettelijke eisen worden gesteld, ontvangt overigens ook een vergoeding voor zijn werkzaamheden van de gemeente die hem de externe klachtbehandeling heeft opgedragen (artikel 81v Gemeentewet).

Het enkele feit dat de heer X een vergoeding ontvangt van de gemeente voor zijn werkzaamheden als klachtadviesinstantie, betekent geenszins dat hij niet zou voldoen aan de eisen die aan een klachtadviesinstantie worden gesteld.

10. Ten tweede stellen verzoekers dat er in de klachtadviesprocedure bij de gemeente voorafgaande aan de hoorzitting geen interview plaats heeft met de klagers. De eerste ontmoeting heeft volgens verzoekers pas plaats op de hoorzitting en de beklagde partij, de gemeente, heeft ruimschoots de tijd de heer X te informeren, waardoor klagers op een achterstand worden gezet.

De gemeente merkt terecht op dat het houden van een interview voorafgaande aan de hoorzitting geen wettelijke verplichting is. Verder merkt de gemeente op dat zulks, voorzover haar bekend, ook nergens in Nederland gebeurt. Ook de Nationale ombudsman is niet bekend met een dergelijke praktijk bij bestuursorganen. Het feit dat in de klachtadviesprocedure bij de gemeente voorafgaande aan de hoorzitting geen interview plaats heeft met klagers, behoort tot de gangbare procedure van interne klachtbehandeling en kan niet worden toegeschreven aan een gebrek aan de vereiste capaciteiten of een gebrek aan de vereiste kennis over klachtbehandeling bij de heer X. Het enkele feit dat de heer X geen interviews houdt met klagers voorafgaande aan de hoorzitting betekent evenmin dat hij niet zou voldoen aan de eisen die aan een klachtadviesinstantie worden gesteld.

11. Ten derde stellen verzoekers dat tijdens een hoorzitting in het kader van de behandeling van een door verzoekers tegen een aan verzoekers' buurman verleende bouwvergunning ingediend bezwaarschrift, alle betrokkenen (medewerkers van de gemeente, de heer X, in zijn hoedanigheid van voorzitter van de commissie voor bezwaaren beroepschriften, en verzoekers' buurman) elkaar bij de voornaam noemden, hetgeen volgens verzoekers geen enkel vertrouwen inboezemt wat betreft de objectiviteit van de heer X. De gemeente stelt dat de heer X de aanwezigen niet bij voornaam heeft genoemd en dat dit bovendien niet mogelijk was, omdat hij de (meeste) aanwezigen niet persoonlijk kende, althans niet bij voornaam. In reactie hierop deelden verzoekers mee dat zij onvoldoende getuigen hebben die hun stelling kunnen bevestigen.

Ook hier kan niet worden geconcludeerd dat de heer X niet zou voldoen aan de eisen die aan een klachtadviesinstantie worden gesteld.

12. Verzoekers stellen ten vierde dat het onjuist was dat geen interne behandeling van een door hen ingediende klacht heeft plaatsgehad door de gemeentelijke klachtencoördinator, maar dat deze klacht direct is behandeld door de heer X als klachtadviesinstantie van de gemeente. Onweersproken door verzoekers, stelt de gemeente dat de klacht eerst mondeling met verzoeker is besproken, waarna namens verzoeker is aangegeven dat hij zijn klacht handhaafde, waarna de klacht vervolgens in handen is gesteld van de heer X als klachtadviesinstantie.

Dat een klachtadviesinstantie de behandeling van een klacht op zich neemt, behoeft uiteraard geen bevreesding te wekken. Een klachtadviesinstantie is daartoe juist door het bestuursorgaan ingesteld. Het houden van een volwaardige procedure van klachtbehandeling door de gemeentelijke klachtencoördinator, voordat de klacht in handen wordt gesteld van de klachtadviesinstantie, zou weinig zinvol zijn - waarom heeft men anders gekozen voor het instellen van een klachtadviesinstantie? - en zou bovendien het binnen de wettelijke termijnen afronden van de klachtbehandeling bemoeilijken. Dat in sommige gevallen, voordat de klacht door de gemeente in behandeling wordt gegeven aan de klachtadviesinstantie, eerst ambtelijk wordt getracht om op informele wijze naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet te komen, waarna de klacht bij een succesvolle afronding niet verder meer behoeft te worden behandeld (artikel 9:5 Awb) en enige bemoeienis met de klacht van klachtadviesinstantie niet nodig is, doet hieraan niets af.

Ook hier kan hetgeen verzoekers aanvoeren niet leiden tot de conclusie dat de heer X niet zou voldoen aan de eisen die aan een klachtadviesinstantie worden gesteld.

13. Verzoekers stellen ten vijfde dat de gemeente valse verwachtingen wekt door haar klachtadviesinstantie, de heer X, te betitelen als gemeentelijke ombudsman. Door deze naam te gebruiken wordt volgens verzoekers de indruk gewekt dat van deze klachtadviesinstantie dezelfde mate van onafhankelijkheid mag worden verwacht als die van een ombudsman.

De term ombudsman is, zoals hierboven overwogen onder 7, sinds 15 maart 2005 slechts voorbehouden aan een ombudsman, zoals bedoeld in artikel 9:17 Awb. De heer X, als klachtadviesinstantie, voldoet niet aan de in artikel 9:17 Awb gegeven definitie. De gemeente geeft aan dat zij, na contact met de Nationale ombudsman naar aanleiding van een ander dossier in oktober 2004, de naam "gemeentelijke ombudsman" inmiddels heeft vervangen door "klachtenadviseur". Ook de informatie op de gemeentelijke website is dienovereenkomstig aangepast.

De vraag of de heer X nu wel of niet "gemeentelijke ombudsman" genoemd mocht of mag worden, is een geheel andere dan de vraag of de heer X voldoet aan de eisen die aan een klachtadviesinstantie worden gesteld. De naam die aan de klachtadviesinstantie wordt gegeven, zegt daarover niets.

Hier kan evenmin de conclusie worden getrokken dat de heer X niet zou voldoen aan de eisen die aan een klachtadviesinstantie worden gesteld.

14. Verzoekers stellen ten zesde dat een door de heer X tijdens de behandeling van een klacht van verzoekers tegen de heer Ve. gemaakte belangrijke opmerking over de inhoud van hun faxbericht van 19 juni 2002, dat een door de heer Ve. genoemd punt onjuist was, niet in het verslag was opgenomen. De gemeente wijst er op dat verzoekers na de

ontvangst van het verslag hadden kunnen aangeven dat een volgens hen essentiële opmerking in het verslag ontbrak. Verzoekers hebben dit niet gedaan.

Voor een verslag van de hoorzitting geldt dat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens de hoorzitting moeten worden vastgelegd. De gemeente stelt terecht dat het enkele feit dat een bepaalde opmerking niet in het verslag is opgenomen niet meteen betekent dat degene die de functie van klachtadviesinstantie vervult onbetrouwbaar is. Ook hier kan niet worden geconcludeerd dat de heer X niet zou voldoen aan de eisen die aan een klachtadviesinstantie worden gesteld.

15. Ten slotte trekken verzoekers uit de brief van de Nationale ombudsman van 14 oktober 2004 betreffende een klacht van verzoekers tegen een medewerker van de gemeente, de heer Ve. (zie Bevindingen, onder A.4.2) de conclusie dat het advies van de heer X onjuist was. De gemeente stelt dat uit deze brief blijkt dat het advies in essentie door de Nationale ombudsman werd onderschreven, zij het dat één onderdeel anders had gekund.

Met de gemeente wordt vastgesteld dat in bovenbedoelde brief het advies van de heer X in essentie werd onderschreven en dat uit de brief niet kan worden geconcludeerd dat de Nationale ombudsman van oordeel zou zijn dat de inhoud van dat advies zou wijzen op ondeskundigheid van de heer X. Verder kan het voorkomen dat de Nationale ombudsman klagers, wiens klacht waarover de klachtadviesinstantie had geadviseerd deze ongegrond te verklaren, in de procedure bij de Nationale ombudsman alsnog gelijk geeft. Dit betekent echter niet automatisch dat de klachtadviesinstantie niet zou zijn berekend op haar taak.

Ook hier kan hetgeen verzoekers aanvoeren niet leiden tot de conclusie dat de heer X niet zou voldoen aan de eisen die aan een klachtadviesinstantie worden gesteld.

16. Gelet op hetgeen hierboven is overwogen, waren er geen of onvoldoende feiten of omstandigheden die de gemeente aanleiding hadden moeten geven om niet meer uit te gaan van het door haar in de heer X als klachtadviesinstantie gestelde vertrouwen. Er was geen reden om de heer X naar aanleiding van verzoekers' wraking te vervangen en een ander verzoekers' klacht te laten behandelen.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

17. Ten overvloede wordt overwogen dat verzoekers, nu zij, nadat de gemeente eerder hun verzoek om een ander dan de heer X hun klacht te laten behandelen schriftelijk had afgewezen, de hoorzitting hebben verlaten onder de mededeling af te zien "van verdere deelname aan deze schertsvertoning", na nogmaals de objectiviteit en de kunde van de heer X ter discussie te hebben gesteld, kunnen worden geacht te hebben verklaard geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid te worden gehoord, zoals bedoeld in artikel 9:10, tweede lid, Awb.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Wûnseradiel is niet gegrond.

## Onderzoek

Op 16 december 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 13 december 2004, van de heer en mevrouw V. te Wjelsryp, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Wûnseradiel. Verzoekers vulden hun verzoekschrift aan bij brief van 20 december 2004.

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.

Tijdens het onderzoek kregen het college en verzoeker 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 van de gemeente Wûnseradiel deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekers berichtten dat het verslag hen geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoekers dienden op 6 september 2004 drie klachten in bij de gemeente Wûnseradiel over gedragingen van twee medewerkers van die gemeente.
2. Nadat er gesprekken hadden plaatsgevonden tussen verzoekers, de gemeentelijke klachtencoördinator en bovenbedoelde medewerkers, gaven verzoekers aan hun klachten te handhaven, waarop de gemeente op 15 oktober 2004 schriftelijk meedeelde dat hun klachten ter advies zouden worden voorgelegd aan "de gemeentelijke ombudsman", de heer X.
3. In reactie hierop lieten verzoekers per faxbericht van 19 oktober 2004 weten dat zij hun twijfels hadden over de objectiviteit van de heer X en dat zij hem daarom wraakten en de gemeente verzochten een andere ombudsman in te huren. Hierbij verwezen zij naar hun



eerdere faxbericht aan de gemeente van 30 juni 2004:

"...Twee eerdere ervaringen met de Gemeentelijke Ombudsman hebben aangetoond dat zijn optreden één groot "conflict of interest" is. In onze bezwaarprocedure tegen de aanvraag van de bouwvergunning door W., noemden alle ambtenaren, inclusief de ombudsman en W. elkaar bij de voornaam. Zijn optreden wordt daarom door ons gewraakt. Wij zijn van mening dat hij niet objectief is. Onze tweede ervaring was met de klacht tegen Ve. Ook daar was duidelijk dat hij in de categorie "zachte heelmeeesters" valt en nooit en te nimmer een beslissing zal nemen tegen de wens van zijn opdrachtgever (in dit geval Wûnseradiel) in. Alleen als blijkt dat we procedureel eerst langs deze instantie moeten, zullen we dit op pro forma basis doen, zonder daar enige waarde aan te hechten..."

4.1. De gemeente deelde verzoekers bij brief van 26 oktober 2004 het volgende mee:

"...In uw fax-bericht van 19 oktober 2004 uit u uw twijfels over de objectiviteit van de heer X als klachtadviseur van de gemeente. U verzoekt om hem te wraken.

Uw verzoek is afgewezen. Hiervoor hebben wij drie redenen. Ten eerste heeft de gemeenteraad de voorzitter van de commissie voor bezwaar en beroep aangewezen als klachtadviseur. De heer X is voorzitter van deze commissie en derhalve belast met de advisering over klachten. Er is geen plaatsvervanger aangewezen. Daarnaast is de afgelopen jaren gebleken dat de heer X als onafhankelijk adviseur zijn taak naar behoren vervult. Wij baseren ons daarbij onder meer op het aantal klachten dat aan de Nationale Ombudsman is voorgelegd en het besluit dat op die klachten is genomen. Tenslotte verwijst u naar twee eerdere ervaringen met de heer X. Wij onderschrijven uw ervaringen op dit punt niet. Dit blijkt bijvoorbeeld ook uit een brief van 14 oktober 2004 waarin de Nationale Ombudsman aangeeft in hoofdzaak in te kunnen stemmen met een advies dat door de heer X is uitgebracht.

U kunt er dan ook van uit gaan dat de heer X objectief en onafhankelijk een advies zal uitbrengen over uw klachten. Uw klachten zullen door hem worden gehandeld op maandag 8 november 2004 in de raadszaal van het gemeentehuis. De agenda is als volgt..."

4.2. De door de gemeente bedoelde brief van de Nationale ombudsman van 14 oktober 2004 betreft een brief aan verzoeker en heeft onder meer de volgende inhoud:

"In uw brief van 8 september 2004 klaagt u over de behandeling en afwijzing van uw klacht tegen de heer Ve., medewerker van de gemeente Wûnseradiel. De Nationale ombudsman is echter tot de conclusie gekomen dat er in uw geval onvoldoende aanleiding is om een onderzoek in te stellen. De reden hiervoor staat in deze brief vermeld. (...)

### **3. Toezegging**

Ten aanzien van uw klacht over het niet nakomen van de door u bedoelde toezegging door de heer Ve. om uw advocaat nader te informeren, merk ik het volgende op. In het advies van de "gemeentelijke ombudsman" wordt vastgesteld dat niet duidelijk is geworden of de door u bedoelde toezegging nu wel of niet is gedaan. De verklaringen van uw advocaat en van de betrokken medewerker van de gemeente zijn volgens het advies op dit punt tegenstrijdig. Gelet op de stukken van het dossier, acht ik dit geen onterechte vaststelling. Er zijn geen feiten of omstandigheden op grond waarvan aan een van de verklaringen meer betekenis moet worden toegekend dan aan de andere. De door u overgelegde telefoonnotitie van uw advocaat acht ik onvoldoende om aan zijn verklaring meer waarde te hechten dan aan die van de betrokken gemeentemedewerker. De gemeente had zich ten aanzien van dit klachtonderdeel echter moeten onthouden van het geven van een oordeel. Indien het niet mogelijk is om de feiten vast te stellen en een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht en het derhalve niet mogelijk is om een oordeel te geven, moet het bestuursorgaan zich van het geven van een oordeel onthouden in plaats van de klacht als ongegrond af te doen (rapporten van de Nationale ombudsman 99/474 en 2003/107, te raadplegen op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)). De gemeente heeft in uw geval ten onrechte gekozen voor het oordeel "ongegrond" in plaats van voor "geen oordeel".

De opmerking in het advies dat van een ingeschakelde rechtsbijstandsverlener mag worden verwacht dat hij de belangen van zijn cliënt actief behartigt en zelf actie onderneemt, indien een vermeende telefonische toezegging van de gemeente niet wordt nagekomen, onderschrijf ik. Dit geldt temeer nu uw advocaat bekend was of bekend had moeten zijn met de wettelijke beslistermijnen voor een bouwaanvraag. Dat uw advocaat geen actie heeft ondernomen van 7 oktober 2002, de datum waarop de heer Ve. hem zou hebben toegezegd om telefonisch contact op te nemen, tot 6 maart 2003, de datum waarop hij door u op de hoogte was gesteld van het feit dat u erachter was gekomen dat op 5 december 2002 de bouwvergunning was verleend, kan u worden toegerekend.

Verder merk ik op dat de in de brief van 18 september 2002 door de gemeente gedane toezegging, dat uw advocaat op de hoogte zou worden gesteld van de door uw buurman ingediende bouwaanvraag door de gemeente is nagekomen. Op of omstreeks 3 oktober 2002 is aan uw raadsman een kopie van de bouwaanvraag toegestuurd. Dit is conform het door uw raadsman aan de gemeente gedane verzoek van 12 september 2002. Terecht wordt er in het advies op gewezen dat uw raadsman hiermee in de gelegenheid is gesteld om namens u een zienswijze in te dienen. Van een verzoek aan de gemeente om een kopie van het besluit tot verlening van de bouwvergunning toe te sturen, of van een toezegging in deze zin door de gemeente, is niet gebleken.

#### **4. Ten slotte**

Zoals hierboven reeds gesteld, is uw klacht behandeld door en is het college geadviseerd door de "gemeentelijke ombudsman". Ten aanzien van het gebruik van de term

"gemeentelijke ombudsman" voor een klachtadviesinstantie, zoals bedoeld in afdeling 9.3 van de Algemene wet bestuursrecht, merk ik het volgende op. Deze term acht ik in dit verband ongelukkig, omdat het behandelen van en het adviseren over klachten in procedure van interne klachtbehandeling niet overeenkomt met hetgeen naar mijn mening onder de werkzaamheden van een ombudsman wordt verstaan: een onafhankelijke externe klachtinstantie die klachten behandelt en beslist op klachten. Na het van kracht worden van de Wet extern klachtrecht, waarin duidelijk is vastgelegd wat onder een ombudsman wordt verstaan (het nieuwe artikel 9:17 Awb), zal de persoon die binnen de gemeente Wûnseradiel de functie vervult van klachtadviesinstantie zich in ieder geval niet meer kunnen tooien met de naam "ombudsman". Over dit onderwerp is inmiddels telefonisch contact geweest met de gemeente.

Gelet op al het bovenstaande zal de Nationale ombudsman geen onderzoek instellen naar uw klacht. Wel acht ik voldoende reden aanwezig om de gemeente te wijzen op de hierboven genoemde onjuistheden bij de klachtbehandeling. Daarom stuur ik vandaag een kopie van deze brief aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Wûnseradiel..."

5. Op de hoorzitting van 8 november 2004 in het kader van de behandeling van verzoekers' klachten las verzoeker de volgende verklaring voor, gedateerd 21 oktober 2004, waarna verzoekers de hoorzitting verlieten:

"...Wij hebben de (gemeentelijke klachtencoördinator; N.o.) per fax geïnformeerd dat wij X wraken en hebben hem gevraagd een andere voorzitter in te huren. Zoals inmiddels gebruikelijk, is dit verzoek afgewezen. De reden hiervoor is: de gemeente heeft per definitie gelijk en onze mening telt niet. Toch zijn wij verbaasd dat u hier bent en zullen u uitleggen waarom.

Motivatie:

X wordt ingehuurd en betaald door de gemeente Wûnseradiel en handelt daarmee in het belang van zijn opdrachtgever. Voor de opdrachtgever nadelige resultaten zijn daarom bedreigend voor de continuïteit van de inzet van X ;

Voorafgaand aan een hoorzitting vindt er geen interview plaats met de klagers. De eerste ontmoeting vindt pas plaats tijdens de hoorzitting. De beklagde partij, in dit geval de gemeente, heeft ruimschoots de tijd X te informeren omdat er een werkopdracht wordt verstrekt waarbij alle informatie en correspondentie wordt overgedragen. De klagers worden hierdoor op achterstand gezet;

Tijdens de hoorzitting over het bezwaarschrift, tegen de door Wûnseradiel afgegeven bouwvergunning, noemden alle betrokkenen (medewerkers van de gemeente, de gemeentelijke ombudsman en X) elkaar bij de voornaam. Dit stelt de objectiviteit ter

discussie en boezemt geen enkel vertrouwen in. Het schept eerder een sfeer van vijandigheid en vriendjespolitiek;

De procedure rond de klacht tegen Ve. is door de gemeente Wûnseradiel onjuist gehanteerd. De interne behandeling door de klachtencoördinator vindt niet plaats, en de gemeentelijke ombudsman wordt direct ingeschakeld. Of X hiervan op de hoogte is, is niet bekend maar het weerhoudt hem niet om de behandeling voor te zitten. Hij wijst de gemeente Wûnseradiel in ieder geval niet op deze fout;

Zowel in de hoorzitting over het bezwaarschrift, als de hoorzitting over de klacht tegen Ve. geeft X zich uit als Ombudsman van de gemeente. De titel Ombudsman wordt hier misbruikt (Awb afd. 9.3). Een en ander wordt bevestigd in de brief van de Nationale Ombudsman d.d. 14 oktober 2004. In beide zittingen wordt hiermee wél gepoogd een verwachting bij ons te creëren die op geen enkele wijze kan worden waargemaakt;

Tijdens de behandeling van de klacht tegen Ve. maakt X een voor ons zeer belangrijke opmerking over de inhoud van onze fax d.d. 19 juni 2002. X stelt dat een door Ve. genoemd punt onjuist is. Deze zeer belangrijke opmerking wordt niet opgenomen in het verslag;

Het advies van X over de klacht tegen Ve. aan de gemeente Wûnseradiel is fout (zie brief Nationale Ombudsman). De gemeente had het oordeel "geen oordeel" moeten geven in plaats van "ongegrond".

Conclusie:

De objectiviteit, de kennis over procedures en inhoudelijke kennis van X worden door ons onvoldoende geacht. Daarnaast heeft hij zich ten onrechte uitgegeven voor "gemeentelijke Ombudsman". Enerzijds maakt hij hier misbruik van een titel en anderzijds heeft dit bij ons een verwachting gewekt die niet kon worden waargemaakt. Bij elkaar voor ons voldoende redenen om X te wraken.

Onze strijd tegen rechtsonzekerheid in dit bolwerk van nepotisme vertoont overeenkomsten met de windmolens in het verhaal van Cervantes.

De gemeente laat alles over haar kant gaan, vindt bemiddeling bij een dreigend geschil niet nodig, meet juridisch met twee maten, ambtenaren liegen, zijn ondeskundig of geven een grote bek. Zelfs met drie getuigen lijkt het onmogelijk om ons recht te halen.

De rechtszekerheid van burgers wordt omgekeerd in rechtsonzekerheid. Iedere poging om hier iets aan te doen wordt afgevangen in een kleilaag die "klachtenprocedure" heet.

Klagen OVER de gemeente en haar ambtenaar, BIJ de gemeente, TEGEN een ambtenaar van de gemeente en/of TEGEN een externe voorzitter die wordt INGEHUURD en

BETAALD door de gemeente is bij voorbaat gedoemd te mislukken omdat iedere vorm van objectiviteit ontbreekt.

Deze argumenten worden in de brief van X d.d. 26 oktober 2004 nog eens op een rijtje gezet en bevestigd als u het perspectief omdraait.

Om het niet al te moeilijk te maken, reiken wij u hierbij het wapen aan waarmee u ons zo dadelijk in de rug zult schieten: "(verzoekers zijn; N.o.) opgestapt en (verspelen; N.o.) daarmee het recht tot klagen".

Voor X en het volledige ambtenaren apparaat van deze gemeente geldt: Laat het u vooral goed smaken dat de tegenstander schijnbaar is verslagen, en geniet u vooral van het gevoel dat u alles wat menselijk is heeft nagelaten. Wij geloven in rechtvaardigheid en gerechtigheid en zijn ervan overtuigd dat u u eens zult moeten verantwoorden voor uw handelen.

Wij hebben gemeend deze toelichting mondeling te geven op 8 november 2004 in plaats van per fax of brief. Als er sprake is van ernstige problemen vinden wij het niet meer dan fatsoenlijk om dit mondeling te doen. Wij zien af van verdere deelname aan deze schertsvertoning.

Een kopie van deze toelichting is uitgereikt aan X tijdens de zitting op 8 november 2004..."

6. Bij brief van 9 november 2004 deelde de gemeentelijke klachtencoördinator verzoekers het volgende mee:

"...De klachten zijn op 8 november 2004 behandeld door de klachtadviseur (de heer X).

De klachtadviseur heeft nog geen adviezen uitgebracht. Ook zijn de verslagen van de hoorzittingen nog niet klaar. Om die reden kunnen wij uw klachten niet voor 15 november 2004 afhandelen. Wij hebben daarom besloten om de beslissingen met vier weken te verdagen. Dit is mogelijk op grond van artikel 9:11, lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht.

Wij zullen uw klachten voor 13 december 2004 afhandelen..."

7. Verzoekers reageerden hierop bij faxbericht van 10 november 2004:

"...Vandaag ontvingen wij uw brief d.d. 9 november 2004. Na deze gelezen te hebben wijzen wij u op drie onjuistheden.

Primo. U schrijft: "*de klachten zijn op 8 november 2004 behandeld door de klachten adviseur*". Na het voorlezen van onze verklaring waarin wij hebben uitgelegd waarom wij X wraken, zijn wij opgestapt. Er is dus geen sprake van het behandelen van onze klachten omdat wij hierbij niet aanwezig waren.

Secundo. U schrijft: *"de klachtenadviseur heeft nog geen adviezen uitgebracht"*. Het geven van een advies over niet behandelde klachten lijkt ons juridisch niet correct en zal op enige problemen stuiten;

Tertio. U schrijft: *"ook zijn de verslagen van de hoorzitting nog niet klaar"*. Net als bij het tweede punt lijkt het ons ook hier een ingewikkelde zaak om verslagen te maken van een hoorzitting die niet is gehouden..."

8. De gemeentelijke klachtencoördinator beantwoordde verzoekers faxbericht bij brief van 10 november 2004:

"...Naar aanleiding van uw fax van 10 november 2004 delen wij u het volgende mee.

Uw klachten zijn behandeld door de klachtadviseur. Dat had twee redenen. Ten eerste heeft u uw klachten niet ingetrokken zodat de klachtadviseur verplicht is een advies uit te brengen over de klachten. Ten tweede zijn er twee partijen: klager en beklagde. Beide partijen worden uitgenodigd voor de hoorzitting en kunnen daar hun standpunt toelichten. U heeft de hoorzitting niet bijgewoond. Daarom heeft de klachtadviseur alleen de andere partij (de beklagden) gehoord. Vervolgens heeft de klachtadviseur na afloop van de hoorzittingen in beslotenheid een advies uitgebracht over elke klacht.

De klachtadviseur dient een advies uit te brengen over elke klacht. Dit kan achterwege blijven als de klachten worden ingetrokken. Dat is in uw geval niet gebeurd, u heeft slechts aangegeven de hoorzittingen niet bij te zullen wonen.

Omdat er drie hoorzittingen zijn gehouden worden er ook drie (beknopte) verslagen gemaakt..."

9. Verzoekers lieten de gemeente op 12 november 2004 het volgende weten:

"...Met stomme verbazing hebben wij kennis genomen van de inhoud van uw brief d.d. 10 november 2004.

Wij wijzen u er nogmaals op dat de voorzitter van de klachtencommissie, die zich overigens tijdens de opening wederom schuldig maakte aan het misbruik van de titel "Gemeentelijke Ombudsman", door ons om zeer valide redenen is gewraakt.

Na opening van de hoorzitting hebben wij een verklaring voorgelezen waarom wij X wraken. De tekst van deze toelichting is aan X overhandigd na voorlezing.

Het is dus uitermate arrogant van zowel X, als van de gemeentelijke klachtencoördinator namens de gemeente Wûnseradiel, om de hoorzitting na voorlezing van deze wraking en zonder onze aanwezigheid voort te zetten.

Wij tekenen hierbij protest aan tegen deze gang van zaken..."

10. De gemeente schreef verzoekers op 23 november 2004 als volgt:

"...Wij delen uw mening niet. Ten eerste bent u zelf verantwoordelijk voor uw besluit om de hoorzitting voortijdig te verlaten. De gevolgen van dat besluit komen dus ook voor uw rekening. Daarnaast heeft de heer X als voorzitter ook te maken met een beklagde die hij eveneens heeft uitgenodigd en die hij in de gelegenheid moet stellen om zijn of haar standpunt toe te lichten. Dat is een wettelijke verplichting. Bovendien wist u op het moment van de hoorzitting dat uw wrakingsverzoek was afgewezen. Dat is een besluit van ons college geweest dat wij zonder overleg met de heer X hebben genomen. Wij betreuren het dan ook dat u het wrakingsverzoek nogmaals aan de orde heeft gesteld en in het bijzonder tegenover de heer X..."

11. Bij faxbericht van 24 november 2004 deelden verzoekers de gemeentelijke klachtencoördinator het volgende mee:

"...Dat u onze mening niet deelt, en dat u ons verzoek tot wraking al eerder heeft afgewezen is ons genoegzaam bekend. U valt in herhaling en het bevestigt alleen onze, vanaf het begin gemaakte opvattingen hierover.

In uw brief gebruikt u de opmerking: "Dat is een wettelijke verplichting". De gelegenheidsretoriek druipt hier weer vanaf. Hoe zit het eigenlijk met ons recht om iemand te wraken? Het besluit van het college om ons verzoek tot wraking af te wijzen, nota bene zonder overleg met X, bevestigt de eenzijdigheid nog eens. Als jurist moet u toch wel in staat zijn om college uitleggen wat het wrakingsrecht inhoudt?

De opmerking dat u het betreurt dat wij het recht om iemand te wraken nogmaals aan de orde hebben gesteld, in het bijzonder tegenover X, is natuurlijk pure nonsens. Als wij dit hadden gedaan op basis van invalide argumenten zou u gelijk hebben, maar de argumenten die wij hebben aangevoerd zijn valide en liegen er niet om. Wij hebben overigens geen verweer van u gehoord over deze argumenten, dus gaan wij ervan uit dat u deze onderschrijft. Om X te wraken in zijn bijzijn is alleen maar consequent en geeft nog eens duidelijk aan dat wij hem niet accepteren. Wij maken hierbij gebruik van ons wettelijk recht om iemand te wraken.

Ter illustratie het volgende. X heeft een niet waar te maken verwachting bij ons neergelegd in twee eerdere hoorzittingen door zich ten onrechte uit te geven voor Gemeentelijke Ombudsman. Zelfs in de door ons gewraakte hoorzitting op 8 november 2004, vond hij nog steeds dat hij de Gemeentelijke Ombudsman was. Opvallend is het, dat u na de terechtwijzing door de Nationale Ombudsman, zijn positie consequent aanduidt als "klachtenadviseur" en dat u daarmee bevestigt dat X misbruik maakt van een titel en positie..."

12. In het verslag van de hoorzitting van 8 november 2004 is onder meer het volgende opgenomen:

Verslag van de hoorzitting van de klachtenadviseur op 8 november 2004 inzake de klachten van (verzoekers; N.o.)

Aanwezig:

de heer X (klachtenadviseur tevens voorzitter)

de (...) klachtencoördinator);

mevrouw P. (notulist);

Beklaagde:

Mevrouw Ro.

De heer Ri.

Klagers:

(verzoekers; N.o.)

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt kort de taak en de werkwijze van de klachtenadviseur uit. Hij is belast met het uitbrengen van een advies over drie klachten van (verzoekers; N.o.). Deze klachten zijn gericht tegen mevrouw Ro. (twee klachten) en tegen de heer Ri.

(Verzoeker; N.o.) geeft aan dat de situatie die is ontstaan met de gemeente voor hun onverteerbaar is. Hij heeft het op papier gezet en wil dit graag voorlezen en het hierbij laten (dit stuk is aangehecht aan dit verslag en maakt daar deel van uit). Hierna verlaten (verzoekers; N.o.) de zitting.

De voorzitter constateert dat (verzoekers; N.o.) afziet van de mogelijkheid om te worden gehoord. De klachten zijn niet ingetrokken en zullen verder worden behandeld. Wel is aanwezig mevrouw Ro. De heer Ri. verschijnt later bij de behandeling van klacht 3.

(volgt horen van beklagden; N.o.)..."

13. In zijn advies van 8 november 2004 adviseerde de heer X ("de klachtadviseur") verzoekers klachten deels gegrond, deels ongegrond te verklaren.

14. Bij brief van 23 november 2004 besliste het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Wûnseradiel op verzoekers' klachten overeenkomstig bovenbedoeld



advies van 8 november 2004.

15. De gemeentelijke klachtencoördinator reageerde bij brief van 6 december 2004 op verzoekers' faxbericht van 24 november 2004:

"...U stelt dat u het recht heeft om iemand te wraken. Wij willen dit nuanceren. U heeft het recht om *een verzoek* tot wraking in te dienen. Dat verzoek kan worden toegewezen maar ook worden afgewezen.

Wraking is aan de orde als er feiten of omstandigheden bekend zijn die schadelijk kunnen zijn voor de onpartijdigheid. In dat verband heeft u onder meer gewezen op een eerdere klacht die de heer X heeft behandeld. Die klacht heeft de Nationale Ombudsman beoordeeld. Wij verwijzen naar de brief van 14 oktober 2004. Uit die brief blijkt duidelijk dat de heer X uw klacht op een juiste wijze heeft afgehandeld. Er zijn twee kleine opmerkingen. Ten eerste had de heer X uw klacht tegen de heer Ve. niet ongegrond moeten verklaren maar hij had zich moeten onthouden van een oordeel.

Daarnaast noemt de Nationale Ombudsman het ongelukkig dat de heer X wordt aangeduid als Gemeentelijk Ombudsman. Beide opmerkingen hebben natuurlijk niets te maken met (de schijn van) partijdigheid. Ook heeft u aangegeven dat de heer X de op een hoorzitting aanwezige partijen (waaronder de heer W.) bij de voornaam zou hebben aangesproken. Dit bestrijden wij met klem. Dat is niet gebruikelijk en de heer X en anderen kunnen zich daar niets van herinneren.

Wij handhaven daarom ons eerder ingenomen standpunt dat wij over uw wrakingsverzoek hebben ingenomen..."

16. Verzoekers lieten de gemeente bij faxbericht van 8 december 2004 het volgende weten:

"...Hoewel u nog wat foutjes maakt zijn wij toch blij met uw uitleg van het begrip wraking: "*wraking is aan de orde als er feiten of omstandigheden bekend zijn die schadelijk kunnen zijn voor de onpartijdigheid*". En wij nuanceren even met u mee, om onduidelijkheden uit de weg te ruimen. Wij hebben verzocht om een andere "Gemeentelijke Ombudsman" en wij hebben X gewraakt. Uw interpretatie dat wij het recht hebben om een verzoek tot wraking in te dienen moeten we even corrigeren. Als wij een verzoek indienen voor een andere "Gemeentelijke Ombudsman", mag u dat verzoek afwijzen. Ons recht om te wraken, is óns recht en het is natuurlijk vreemd als u daar iets over te zeggen zou hebben. Als dat namelijk wel zo zou zijn, dan kunnen we het woord objectiviteit direct uit het woordenboek schrappen. De redenen tot wraking hebben wij meerdere keren, zowel schriftelijk als mondeling, aan u duidelijk gemaakt maar u heeft daar geen boodschap aan. De kern blijft dat X schadelijk is voor de onpartijdigheid in de behandeling van onze klachten (let wel meervoud!).

Hoe goed u het ook bedoelt, we moeten u toch even wijzen op een paar kleine foutjes. Volgens u heeft X onze eerdere klachten correct behandeld, met uitzondering dan van twee - nauwelijks de moeite van het vermelden waard - punten. Hij heeft B&W een verkeerd advies gegeven en hij mag zich niet bedienen van de titel "Gemeentelijke Ombudsman". Dat is alles, meer fouten heeft hij tot dat moment niet gemaakt volgens u. En dat alles was slechts in ons nadeel en impliciet in uw voordeel.

Wij zijn natuurlijk dom geweest om waarde te hechten aan de titel "Gemeentelijke Ombudsman". Dat X bij nader inzien niks meer is dan een extern mannetje dat wordt ingehuurd door de gemeente, omdat ze zelf kennelijk niet in staat is om een hoorzitting te leiden en de schijn op te houden dat klachten serieus worden behandeld, is natuurlijk een onbenullige bijkomstigheid. Dat wij ons hebben laten misleiden door de uitleg van het begrip "Ombudsman" en dat wij daar een verwachting bij hadden, is u natuurlijk niet te verwijten. U heeft gewoon de belangen van al uw burgers behartigd en die van uzelf in het bijzonder.

De Dikke Van Dale vindt het volgende van het begrip Ombudsman:

'om.buds.man

de ombudsman (mannelijk); de ombudsmannen.

**Vertrouwensman voor burgers**, *die gevallen van sociaal en ander onrecht onderzoekt en tracht op te lossen.*

In het folder "Klachtenregeling" van de gemeente Wûnseradiel staat:

Hoe nu verder

De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd en vervolgens doorgespeeld aan degene wie de klacht betreft (beklaagde).

De beklagde zal binnen twee weken na het indienen van de klacht contact met de klager opnemen om een afspraak te maken voor een gesprek. Voor dat gesprek kan de klager iemand meenemen die de klager in dit gesprek bijstaat. Bekeken wordt of door middel van dit gesprek de klacht kan worden opgelost. Indien de klager geen gesprek wil kan dit worden aangegeven en wordt de klacht door de coördinator direct in handen gesteld van de **gemeentelijke ombudsman**.

De coördinator bevestigt altijd schriftelijk de uitkomst van het gesprek. Wordt tot een oplossing gekomen dan is daarmee de klacht afgedaan. Wordt echter niet tot een oplossing gekomen dan wordt de klacht in handen gesteld van de onafhankelijke **gemeentelijke ombudsman**.

Deze **gemeentelijke ombudsman** zal de klacht behandelen. Hij kan de klager, de beklagde en eventuele derden in een gesprek horen.

Uiteindelijk brengt de **gemeentelijke ombudsman** advies uit aan het betreffende bestuursorgaan (raad of college) dat tenslotte over de klacht beslist.

Wij leiden hieruit af dat de gemeente Wûnseradiel dus gewoon aan misleiding doet en verder niets. De rol van de "gemeentelijke ombudsman" stelt dus helemaal niks voor en is niks meer dan een zoethoudertje.

Zoals u schrijft is er louter sprake van partijdigheid en wij zijn dat roerend met u eens. Wij hebben al eerder aangegeven dat de objectiviteit ter discussie staat. X wordt door de gemeente ingehuurd en betaald en behandelt klachten over ambtenaren van die gemeente. Wat u bent vergeten is te vermelden dat wij u ook nog hebben verweten dat u juridisch met twee maten meet. Al met al moeten wij heel goed ons best doen om als niet-Friezen verkeerde conclusies te trekken over Friezen. De burgemeester is verant-

woordelijk voor het belang van alle burgers, de ombudsman is de vertrouwensman voor burgers en de situatie die door het zo voortreffelijk behartigen van onze belangen is ontstaan heeft er alleen maar in geresulteerd dat wij moesten verhuizen. Kortom, waar maakt een mens zich druk over?

Verder is het spelletje dat de gemeente Wûnseradiel heeft gespeeld met de laatste klachten erg doorzichtig. Zonder onze instemming en aanwezigheid heeft ze eenzijdig besloten om de hoorzitting toch te laten plaatsvinden, waardoor de situatie is veiliggesteld dat nóch Ro., nóch Ri. voor de tweede keer veroordeeld kunnen worden. Dat afgezet tegen de arrogantie van X die meent te moeten negeren dat er drie getuigen zijn die het tegendeel beweren, maakt het toch wel heel erg duidelijk dat Ri. de hand boven het hoofd wordt gehouden. Hoe zouden we nu toch kunnen aantonen dat er sprake is van de situatie "iedereen dekt iedereen" en hoe zouden wij nu toch aan het idee zijn gekomen dat de gemeente Wûnseradiel zo ziek is als wat? Het zal duidelijk zijn dat wij het ten zeerste betreuren dat Ri. geen proces verbaal heeft opgemaakt. We hebben daardoor een belangrijke kans gemist om naar de rechter te stappen wegens onbeschoft, gevaarlijk en rancuneus gedrag van een ambtenaar. Spijtig, heel spijtig omdat een rechter waarschijnlijk wél waarde hecht aan de getuigenverklaring van drie volwassenen en twee (grote) kinderen en daar een oordeel over heeft..."

17. De gemeente deelde verzoekers in reactie hierop bij brief van 10 december 2004 het volgende mee:

"...U blijft van mening dat de heer X had moeten worden gewraakt. Wij delen uw standpunt niet. Uw brief bevat voor ons geen nieuwe gezichtspunten. Wij hebben daarom ook geen behoefte om uitvoerig op uw brief in te gaan. Tenslotte is er door ons een besluit genomen

op uw klachten. Daarmee is de kwestie voor ons afgehandeld..."

#### B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder klacht. Verder wordt verwezen naar hetgeen verzoekers stellen in hun verklaring, gedateerd 21 oktober 2004 (zie Bevindingen, onder A.5.) en hun faxbericht van 8 december 2004 (zie Bevindingen, onder A.16).

#### C. Standpunt college van burgemeester en wethouders van de gemeente Wûnseradiel

Bij brief van 14 februari 2005 reageerde het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Wûnseradiel op de door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht en op een aantal door de Nationale ombudsman in het kader van het onderzoek gestelde vragen:

#### "...Reactie op de klacht

Klagers zijn het niet eens met ons besluit om de klachtenadviseur niet te wraken.

Ter toelichting het volgende.

Zoals bekend is de voorzitter van de commissie voor de bezwaar- en beroepschriften door de gemeenteraad benoemd als gemeentelijk ombudsman. Dat is gebeurd op 9 juni 2000. Op dit moment is de heer X voorzitter van meergenoemde commissie.

Hij is dus ook aangewezen als gemeentelijk ombudsman.

De eerste keer dat klagers met de heer X in aanraking kwamen was tijdens een hoorzitting op 14 maart 2003. Tijdens die hoorzitting heeft de commissie voor bezwaar- en beroepschriften een bezwaarschrift behandeld van (verzoeker; N.o.). Na afloop van de hoorzitting heeft de commissie een advies uitgebracht over dat bezwaarschrift.

Die hoorzitting stond onder leiding van de heer X die de vergadering op correcte wijze heeft behandeld althans er hebben ons tijdens de hoorzitting en ook kort daarna ook geen opmerkingen bereikt over het optreden van de voorzitter. Aanzienlijk later, toen (verzoeker; N.o.) meer klachten had tegen medewerkers van de gemeente, richtte hij zijn grieven ook op de heer X.

De tweede keer dat klager kennis maakte met de heer X was op 23 juni 2003. De heer X heeft toen een klacht van (verzoeker; N.o.) behandeld. Die klacht was gericht tegen de heer Ve., medewerker van de afdeling VROM. De heer X heeft geadviseerd om de klacht deels niet-ontvankelijk en deels ongegrond te verklaren. Burgemeester en wethouders hebben dat advies op 9 september 2003 overgenomen. Die beslissing heeft (verzoeker; N.o.) voorgelegd aan de Nationale Ombudsman (...). Op 14 oktober 2004 heeft de Nationale Ombudsman besloten geen nader onderzoek in te stellen.

Kort samengevat blijkt uit de brief dat de Nationale Ombudsman zich in essentie kan vinden in het advies van de heer X, zij het dat het advies over één onderdeel van de klacht had moeten luiden 'geen oordeel' in plaats van 'ongegrond'. Daarnaast noemt de Nationale Ombudsman de term 'gemeentelijk ombudsman' ongelukkig. Na het inwerking treden van de Wet extern klachtrecht mag deze term niet meer worden gebruikt.

Op 8 november 2004 troffen klagers de heer X opnieuw. Aanleiding was een drietal klachten tegen medewerkers van de gemeente. Via het ambtelijk voorportaal konden die klachten niet worden opgelost. De procedure bepaalt dat de klachten in dat geval om advies aan in handen worden gesteld van de heer X. Daarvoor was een hoorzitting gepland op 8 november 2004. Bij brief van 19 oktober 2004 verzochten klagers om de heer X te wraken omdat zij twijfels hadden over zijn objectiviteit. Die twijfels konden zij op geen enkele wijze aantonen of aannemelijk maken. Wij hebben het verzoek bij brief van 26 oktober 2004 gemotiveerd afgewezen. Op 8 november 2004 volgde de hoorzitting. Zowel klagers als beklagden waren uitgenodigd en aanwezig. Na de opening kreeg (verzoeker; N.o.) als eerste het woord. Hij las een korte verklaring voor en besloot vervolgens de hoorzitting te verlaten. De heer X heeft vervolgens de hoorzitting geleid en de andere partij, de verschillende beklagden, gehoord. De heer X heeft gehandeld overeenkomst artikel 9:10, eerste lid van de Awb. Dit artikel bepaalt dat zowel klager als beklagde in de gelegenheid moeten worden gesteld om te worden gehoord. Klagers zijn vervolgen over de (correcte) handelwijze van de heer X.

Uit de voorgelezen verklaring blijkt dat klagers vinden dat de objectiviteit, de kennis over procedures en inhoudelijke kennis van de heer X onvoldoende vinden. Die conclusie baseren zij op de volgende feiten of omstandigheden.

De heer X wordt ingehuurd en betaald door de gemeente.

De heer X heeft voorafgaande aan de hoorzitting geen interview met klagers gehouden.

Tijdens een hoorzitting op 14 maart 2003 noemden alle betrokken partijen, waaronder de heer X, elkaar bij voornaam.

De procedure rond de klacht tegen medewerker de heer Ve. is onjuist behandeld omdat de interne behandeling niet plaatsvindt.

X noemt zich gemeentelijk ombudsman.

Tijdens de behandeling van de klacht tegen de heer Ve. wordt een belangrijke opmerking van de heer X niet in het verslag opgenomen.

Op 14 oktober 2004 geeft de Nationale Ombudsman aan dat de heer X geadviseerd heeft een onderdeel van de klacht tegen de heer Ve. ongegrond te verklaren terwijl dit had moeten luiden 'geen oordeel'.

Een korte reactie op deze punten.

Ad.1. en 2.

Gelukkig krijgt elke klachtenadviseur of klachteninstantie in Nederland een redelijke vergoeding voor zijn of haar werkzaamheden. De heer X ontvangt dus ook een vergoeding voor het werk dat hij verricht. Dit doet echter niets af aan de onafhankelijke positie die hij of zij bekleedt. Het houden van een interview voorafgaande aan een hoorzitting gebeurt, voor zover ons bekend, nergens in Nederland. Het is ook geen wettelijke verplichting.

Ad. 3.

Wij bestrijden dit met klem. Ten eerste heeft de heer X de aanwezigen niet bij voornaam genoemd. Dat was bovendien ook niet mogelijk omdat de heer X de (meeste) aanwezigen niet persoonlijk kende althans niet bij voornaam.

Ad. 4.

Dit is absoluut onjuist. Aanvankelijk was er een klacht van (verzoeker; N.o.) tegen de heer Ve. (...). Die klacht is mondeling besproken. Dat is gebeurd op 23 april 2003. Bij dat gesprek was (verzoeker; N.o.) met zijn raadsman aanwezig. Bij brief van 28 april 2003 heeft de raadsman aangegeven (...) de klacht tegen de heer Ve. te handhaven. Die klacht is vervolgens om advies in handen gesteld van de heer X .

Ad. 5.

De heer X noemt zich gemeentelijk ombudsman. Deze benaming heeft hij niet zelf bedacht maar deze is hem door het gemeentebestuur gegeven. Dit blijkt uit bijgaande notitie 'Uw klacht is ons advies'. Op zich was daar niets mis mee alleen gaf de Nationale Ombudsman later aan dat deze term 'ongelukkig gekozen' is. Wij hebben de benaming 'gemeentelijk ombudsman' inmiddels vervangen door 'klachtenadviseur'. Dat is gebeurd in overleg met een medewerker van het bureau van de Nationale Ombudsman. Overigens heeft de benaming van een persoon natuurlijk niets te maken met zijn of haar functioneren.

Ad. 6.

Of er inderdaad een belangrijke opmerking niet in het verslag is opgenomen kunnen wij niet bevestigen. Klagers hebben een exemplaar van het verslag ontvangen. Wanneer daar een essentiële opmerking ontbrak had men toch kunnen en moeten reageren? Dat is niet gebeurd. Maar het enkele feit dat een bepaalde opmerking niet in het verslag staat maakt iemand toch niet onbetrouwbaar?

Ad. 7.

Uit de brief van 14 oktober blijkt dat de Nationale Ombudsman het standpunt van de heer X in essentie onderschrijft, zij het dat één onderdeel anders had gekund. Van een grove fout of nalatigheid is geen sprake. Evenmin is sprake van ondeskundigheid. In dat verband wijzen wij er ook op dat de Nationale Ombudsman natuurlijk regelmatig klagers in het gelijk stelt en het advies van een klachteninstantie onjuist acht. In dat geval is er toch ook geen aanleiding om die klachteninstantie te wraken?

Resumerend vinden wij de klacht van klagers ongegrond. Er is reden om iemand te wraken als de onpartijdigheid in het geding is dan wel er andere zwaarwegende redenen aanwezig zijn. Daar is absoluut geen sprake van. (...)"

#### D. Reactie verzoekerS

Verzoekers reageerden op de brief van het college bij brief van 14 maart 2005:

"...In de eerste plaats is het belachelijk dat onze wens/eis van de heer X te wraken van tafel is geveegd. Wij hebben immers "het recht" om te wraken wanneer *wij* van mening zijn dat de behandelaar onze zaak niet adequaat zal behandelen.

Wij hebben argumenten aangevoerd voor deze wraking. Deze werden zonder pardon van tafel geveegd. Het waanzinnige ervan is dat Wûnseradiel alle 7 punten overneemt en aanwendt in haar verdediging.

Vooraf de positie van de heer X, in relatie tot zijn opdrachtgever wordt nog eens duidelijk onderstreept, en dat terwijl wij afgescheept werden met de boodschap dat dit geen enkel verschil uit zou maken.

Onze wraking was bedoeld om de objectiviteit van de beoordeling en daarmee de uitslag van de hoorzitting voor ons zo reëel mogelijk te houden. Vooral in de zaak tegen dhr. Ri., waar wij met nota bene drie volwassenen konden getuigen en foto's hadden van de situatie, hadden wij de behoefte om Wûnseradiel te laten zien hoe hun ambtenaren zich in de praktijk gedragen.

Wûnseradiel heeft hiermee heel bewust een vies spelletje gespeeld en daarmee zijn ambtenaar (dhr. Ri.) opzettelijk uit de wind gehouden. We hebben Wûnseradiel al eerder beticht van nepotisme en dit is wel het meest duidelijke bewijs. Over deze zaak wordt overigens met geen woord gerept in hun brief.

Wij zouden van u willen weten of we de hoorzitting en de uitslag ongeldig kunnen laten verklaren en deze opnieuw, onder leiding van een objectieve voorzitter klachtenbehandeling, kunnen laten plaatsvinden. Het gedrag van dhr. Ri. is namelijk uiterst onbeschoft en ondeskundig, maar kennelijk voldoet het aan de huisregels van Wûnseradiel

In de tweede plaats hebben wij ons, vanaf het moment dat het ons pijnlijk duidelijk was dat de heer X. geen gemeentelijke ombudsman was maar gewoon een extern mannetje dat opdrachten voor Wûnseradiel uitvoert, bekocht gevoeld omdat de titel "ombudsman" bij ons een hypotheek heeft neergelegd die uiteindelijk op geen enkele manier kon worden waargemaakt. We hebben dan ook het gevoel dat we om de tuin zijn geleid. Opmerkelijk is het dat Wûnseradiel zich in eerste instantie distantieert van deze opmerkingen, maar dat ze - als het braafste jongetje uit de klas - een gewijzigde procedure bijsluiten zodat u kunt zien dat ze hun huiswerk hebben gedaan. Het volgende bewijs van onzorgvuldigheid van Wûnseradiel is dat ze de wijziging wel op papier hebben gemaakt, maar niet de tekst op hun website [www.wûnseradiel.nl](http://www.wûnseradiel.nl), zoals uit het onderstaande deel blijkt dat ik daar op vrijdag 11 maart 2005 kopieerde:

Hoe nu verder

De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd en vervolgens doorgespeeld aan degene wie de klacht betreft (beklaagde).

De beklagde zal binnen twee weken na het indienen van de klacht contact met de klager opnemen om een afspraak te maken voor een gesprek. Voor dat gesprek kan de klager iemand meenemen die de klager in dit gesprek bijstaat. Bekeken wordt of door middel van dit gesprek de klacht kan worden opgelost. Indien de klager geen gesprek wil kan dit worden aangegeven en wordt de klacht door de coördinator direct in handen gesteld van de **gemeentelijke ombudsman**.

De coördinator bevestigt altijd schriftelijk de uitkomst van het gesprek. Wordt tot een oplossing gekomen dan is daarmee de klacht afgedaan. Wordt echter niet tot een oplossing gekomen dan wordt de klacht in handen gesteld van de onafhankelijke **gemeentelijke ombudsman**.

Deze gemeentelijke ombudsman zal de klacht in behandelen. Hij kan de klager, de beklagde en eventuele derden in een gesprek horen.

Uiteindelijk brengt de **gemeentelijke ombudsman** advies uit aan het betreffende bestuursorgaan (raad of college) dat tenslotte over de klacht beslist.

Commentaar op het schrijven van Wûnseradiel:

1. **De laatste zin op blad 1.** De irritatie dat we een aanmerkelijk aantal klachten

tegen de gemeente wordt (...) vertaald in: "richtte hij zijn grieven ook op de heer

X". Het zal duidelijk zijn dat het aantal klachten en het bezwaarschrift van onze raadsman aangeeft dat er problemen zijn. Een raadsman zal zich niet zo makkelijk op glad ijs begeven;



2. **Tweede alinea op blad 2.** Ze blijven vinden dat de heer X de titel gemeentelijke ombudsman terecht heeft gebruikt, terwijl dit heeft geleid tot allerlei verwarring en er uiteindelijk in heeft geresulteerd dat Wûnseradiel haar procedures heeft aangepast;

3. **Derde alinea op blad 2.** Wij hebben heel duidelijk in 7 punten aangegeven wat onze bezwaren zijn tegen de heer X. Wûnseradiel blijft van mening dat deze bezwaren door hen van tafel kunnen worden geveegd en net doet of hun neus bloedt. De hoorzitting van 8 november 2004 laten ze ondanks onze bezwaren gewoon doorgaan. Ri., die het meest te vrezen had ontsnapt hiermee (...) aan een ernstig probleem;

4. **De 7 punten op blad 3.** Op punt 3 na, worden alle punten door Wûnseradiel toegegeven. Punt 3 is voor ons moeilijk omdat wij onvoldoende getuigen hebben die dit kunnen bevestigen, terwijl Wûnseradiel een hele optocht zal mobiliseren, als het om haar gelijk gaat. Voor de rest worden alle punten toegegeven en nog, of misschien wel toch, houdt Wûnseradiel stug vol dat wij geen steekhoudende argumenten hebben om de heer X te wraken;

5. **Toelichting Ad 1. en 2. op blad 3.** Wûnseradiel is hiermee van mening dat de beklagde in het voordeel mag zijn boven de klager. Bij het verstrekken van de opdracht is er overleg, alle stukken worden overhandigd en waar nodig mondeling toegelicht. Wij, de klagers, krijgen de heer X pas voor de eerste keer te zien tijdens de hoorzitting en starten dus met een achterstand. Wûnseradiel maakt heel duidelijk en met voorbedachten rade gebruik van “het recht van de eerste melder” en creëert daarmee een voor zichzelf voordelige positie. Verder zal de heer X wel uitkijken om Wûnseradiel tegen de haren in te strijken omdat zijn toekomstige opdrachten daar aan gekoppeld zijn. De opmerking van de heer X dus onafhankelijk is wordt hierdoor onderuit gehaald;

6. **Toelichting Ad 5 op blad 4.** Hoewel het voor Wûnseradiel niet uitmaakt of de voorzitter zich ombudsman noemt of niet, hebben ze toch de procedures aangepast. Wat ze weigeren in te zien is dat de titel “gemeentelijk ombudsman” een verwachting heeft gewekt en de zaak zich daardoor anders voordeed dan deze in werkelijkheid was;

7. **Toelichting Ad 6 en Ad 7.** De suggestieve sluitzinnen die worden gebruikt geven het verachtelijke niveau van Wûnseradiel nog eens duidelijk aan.

De huidige situatie is dat wij 1) de zaak tegen Ri. graag willen overdoen met een objectieve klachtencoördinator als voorzitter...”

E. Reactie college van burgemeester en wethouders van de gemeente Wûnseradiel

Bij brief van 18 mei 2005 liet het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Wûnseradiel het volgende weten:

“...Verder merken wij op dat de heer X als klachtenadviseur een advies heeft uitgebracht over de klacht tegen de heer Ri. Er heeft een hoorzitting plaatsgevonden en er is een onderzoek ingesteld. De klacht is vervolgens deels gegrond verklaard omdat de klachtenadviseur van mening was dat de heer Ri. klagers 'te direct en niet helemaal met respect en fatsoen heeft behandeld'. Het college heeft dit advies overgenomen. Wij begrijpen dan ook niet dat klagers durven te stellen dat er een 'vies spelletje' is gespeeld en dat het optreden van de heer Ri. voldoet aan de huisregels.

Klagers voelen zich bekocht omdat de heer X zich gemeentelijk ombudsman noemt. Bij de klacht die zij hebben ingediend gaat het om de vraag of het wrakingsverzoek terecht is afgewezen. In dat verband is het volstrekt onbelangrijk of de heer X nu klachtenadviseur of gemeentelijk ombudsman wordt genoemd. Waar het om gaat in dat hij de klacht tijdig, zorgvuldig en onpartijdig afhandelt.

Dat is hier het geval. Overigens is het gebruik van de benaming gemeentelijk ombudsman tot 1 januari 2006 (Wet extern klachtrecht) toegestaan. Op dit moment hebben wij onze informatiefolder wel aangepast maar de website nog niet. Klagers wijzen er terecht op. (...)"

F. Nadere informatie college van burgemeester en wethouders van de gemeente Wûnseradiel

Bij brief van 14 juli 2005 liet het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Wûnseradiel, hiernaar gevraagd, weten dat de gemeentelijke website inmiddels was aangepast, in die zin dat op deze website thans niet meer de benaming "gemeentelijke ombudsman" wordt gebruikt. Bij raadpleging van genoemde website blijkt dat deze benaming inderdaad niet meer wordt gebruikt.

## **Achtergrond**

### **1. Algemene wet bestuursrecht**

Titel 9.1 Klachtbehandeling door een bestuursorgaan

Artikel 9:5

"Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk."

Artikel 9:7, eerste lid

"De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest."

#### Artikel 9:10

"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 willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

#### Artikel 9:12

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen."

#### Afdeling 9.1.3 Aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure

#### Artikel 9:13

"De in deze afdeling geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op afdeling 9.2 gevolgd indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald."

#### Artikel 9:14

"1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.

2. Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven."

#### Artikel 9:15

"1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 9:6, wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.

2. Het horen geschiedt door de in artikel 9:14 bedoelde persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.

3. De persoon of commissie beslist over de toepassing van artikel 9:10, tweede lid.

4. De persoon of commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen."

#### Artikel 9:16

"Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 9:12."

#### *Titel 9.2 Klachtbehandeling door een ombudsman (in werking getreden op 15 maart 2005)*

#### Artikel 9:17

"Onder ombudsman wordt verstaan:

- a. de Nationale ombudsman, of
- b. een ombudsman of ombudscommissie ingesteld krachtens de Gemeentewet, de Provinciewet, de Waterschapswet of de Wet gemeenschappelijke regelingen."

#### Artikel 9:18

"1. Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

2. Indien het verzoekschrift bij een onbevoegde ombudsman wordt ingediend, wordt het, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de bevoegde ombudsman, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de verzoeker.

3. De ombudsman is verplicht aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid gevolg te geven, tenzij artikel 9:22, 9:23 of 9:24 van toepassing is."

#### Artikel 9:20

"1. Alvorens het verzoek aan een ombudsman te doen, dient de verzoeker over de gedraging een klacht in bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd.

2. Het eerste lid geldt niet indien het verzoek betrekking heeft op de wijze van klachtbehandeling door het betrokken bestuursorgaan."

#### Artikel 9:27

"1. De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen.

2. Indien ten aanzien van de gedraging waarop het onderzoek van de ombudsman betrekking heeft door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan, neemt de ombudsman de rechtsgronden in acht waarop die uitspraak steunt of mede steunt.

3. De ombudsman kan naar aanleiding van het door hem verrichte onderzoek aan het bestuursorgaan aanbevelingen doen."

#### Artikel 9:36

"1. Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt de ombudsman een rapport op, waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel weergeeft. Hij neemt daarbij artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur in acht.

2. Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid geschonden is.

3. De ombudsman zendt zijn rapport aan het betrokken bestuursorgaan, alsmede aan de verzoeker en aan degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft.

4. Indien de ombudsman aan het bestuursorgaan een aanbeveling doet als bedoeld in artikel 9:27, derde lid, deelt het bestuursorgaan binnen een redelijke termijn aan de ombudsman mee op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het bestuursorgaan overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed aan de ombudsman mee.

5. De ombudsman geeft aan een ieder die daarom verzoekt, afschrift of uittreksel van een rapport als bedoeld in het eerste lid. Met betrekking tot de daarvoor in rekening te brengen vergoedingen en met betrekking tot kosteloze verstrekking is het bepaalde bij en krachtens de Wet tarieven in burgerlijke zaken van overeenkomstige toepassing. Tevens legt hij een zodanig rapport ter inzage op een door hem aan te wijzen plaats."

**2. Wet van 3 februari 2005 tot aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten over bestuursorganen door een ombudsman, alsmede daarmee samenhangende wijziging van de Wet Nationale ombudsman, de Gemeentewet, de Provinciewet, de Waterschapswet en de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wet extern klachtrecht; Stb. 71)**

#### Artikel III

"De Gemeentewet wordt als volgt gewijzigd:

(...)

E

Na hoofdstuk IVb wordt een hoofdstuk ingevoegd, dat luidt:

## HOOFDSTUK IVC. DE OMBUDSMAN

### Par. 1. Algemene bepaling

#### Artikel 81p

1. Met inachtneming van het bepaalde in dit hoofdstuk kan de raad de behandeling van verzoekschriften als bedoeld in artikel 9:18, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, opdragen aan een gemeentelijke ombudsman of ombudscommissie, dan wel een gezamenlijke ombudsman of ombudscommissie.
2. Een ombudsman of ombudscommissie als bedoeld in het eerste lid kan slechts per 1 januari van enig jaar worden ingesteld. Indien de raad hiertoe besluit, zendt hij het besluit tot instelling aan de Nationale ombudsman voor 1 juli van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de instelling ingaat.
3. De instelling van een ombudsman of ombudscommissie als bedoeld in het eerste lid kan slechts per 1 januari van enig jaar worden beëindigd. Indien de raad hiertoe besluit, zendt hij het besluit tot beëindiging van de instelling aan de Nationale ombudsman voor 1 juli van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de instelling eindigt.

### Par. 2. De gemeentelijke ombudsman

#### Artikel 81q

1. Indien de raad de behandeling van verzoekschriften opdraagt aan een gemeentelijke ombudsman, benoemt hij deze voor de duur van zes jaar.
2. De raad benoemt een plaatsvervangend ombudsman. Deze paragraaf is op de plaatsvervangend ombudsman van overeenkomstige toepassing.
3. De ombudsman wordt door de raad ontslagen:
  - a. op eigen verzoek;
  - b. wanneer hij door ziekte of gebreken blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen;
  - c. bij de aanvaarding van een betrekking als bedoeld in artikel 81r, eerste lid;

- d. wanneer hij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld, dan wel hem bij zulk een uitspraak een maatregel is opgelegd die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
- e. indien hij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak onder curatele is gesteld, in staat van faillissement is verklaard, ten aanzien van hem de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard, hij surseance van betaling heeft verkregen of wegens schulden is gegijzeld;
- f. indien hij naar het oordeel van de raad ernstig nadeel toebrengt aan het in hem gestelde vertrouwen.

4. De raad stelt de ombudsman op non-activiteit indien hij:

- a. zich in voorlopige hechtenis bevindt;
- b. bij een nog niet onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld, dan wel hem bij zulk een uitspraak een maatregel is opgelegd die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
- c. onder curatele is gesteld, in staat van faillissement is verklaard, ten aanzien van hem de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard, hij surseance van betaling heeft verkregen of wegens schulden is gegijzeld ingevolge een nog niet onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak.

#### Artikel 81r

1. De ombudsman vervult geen betrekkingen waarvan de uitoefening ongewenst is met het oog op een goede vervulling van zijn ambt of op de handhaving van zijn onpartijdigheid en onafhankelijkheid of van het vertrouwen daarin.
2. Artikel 12 is van overeenkomstige toepassing op de ombudsman.

#### Artikel 81s

Alvorens zijn functie te kunnen uitoefenen, legt de ombudsman in de vergadering van de raad, in handen van de voorzitter, de volgende eed (verklaring en belofte) af: «Ik zweer (verklaar) dat ik, om tot ombudsman benoemd te worden, rechtstreeks noch middellijk, onder welke naam of welk voorwendsel ook, enige gift of gunst heb gegeven of beloofd.

Ik zweer (verklaar en beloof) dat ik, om iets in dit ambt te doen of te laten, rechtstreeks noch middellijk enig geschenk of enige belofte heb aangenomen of zal aannemen.

Ik zweer (verklaar en beloof) dat ik getrouw zal zijn aan de Grondwet, dat ik de wetten zal nakomen en dat ik mijn plichten als ombudsman naar eer en geweten zal vervullen.

Zo waarlijk helpe mij God almachtig!»

(«Dat verklaar en beloof ik!»)

Artikel 81t

1. Op voordracht van de ombudsman benoemt het college het personeel van de ombudsman dat nodig is voor een goede uitoefening van zijn werkzaamheden.
2. De ombudsman ontvangt ter zake van de uitoefening van zijn werkzaamheden geen instructies, noch in het algemeen, noch voor een enkel geval.
3. Het personeel van de ombudsman verricht geen werkzaamheden voor een bestuursorgaan naar wiens gedraging de ombudsman een onderzoek kan instellen.
4. Het personeel van de ombudsman is ter zake van de werkzaamheden die het voor de ombudsman verricht, uitsluitend aan hem verantwoording schuldig.

Artikel 81u

De ombudsman zendt jaarlijks een verslag van zijn werkzaamheden aan de raad.

Artikel 81v

De ombudsman ontvangt een bij verordening van de raad vastgestelde vergoeding voor zijn werkzaamheden en een tegemoetkoming in de kosten..."

### **3. Besluit van 28 februari 2005 tot vaststelling van het tijdstip van inwerkingtreding van de Wet extern klachtrecht (Stb. 116)**

Enig artikel

"De Wet extern klachtrecht treedt in werking met ingang van 15 maart 2005, met uitzondering van de hierna vermelde artikelen en onderdelen van artikelen, die in werking treden met ingang van 1 januari 2006:

- a. Artikel II, onderdelen B, C en D;
- b. De artikelen III tot en met VIA;
- c. Artikel VIII;
- d. Artikel IX, tweede lid."

### **4. Memorie van Toelichting bij de Wet extern klachtrecht (Kamerstukken II, 28 747, nr. 3)**



p. 13-14:

#### "...4.3 Naamsbescherming van de (Nationale) ombudsman

Met het gebruik van de term «ombudsman» treedt ook de vraag op naar de bescherming van dit begrip. In het verleden is door de Nationale ombudsman diverse malen aandacht gevraagd voor de verwarring en misverstanden die worden opgeroepen door het ruime gebruik dat in de praktijk wordt gemaakt van de naam «ombudsman».<sup>4</sup> Door de toenmalige Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken, J. Kohnstamm, is aan de Kamer een notitie toegezegd over de voors en tegens van een wettelijke verankering of een andere vorm van bescherming van de naam ombudsman. Op 16 augustus 1999 bracht de toenmalige Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een notitie uit<sup>5</sup> waarin - kort gezegd - werd aangegeven dat onvoldoende grond bestaat voor wettelijke bescherming van de termen «Nationale ombudsman» of «ombudsman». Vanuit de Tweede Kamer is deze conclusie destijds niet weersproken. In de notitie wordt gewezen op het feit dat de ombudsman zelf door middel van voorlichting een belangrijke bijdrage kan leveren aan het tegengaan van verwarring en misverstand over het gebruik van de naam ombudsman. Daarnaast wordt ook de verwachting uitgesproken dat voor wat betreft de publieke sector, het wetsvoorstel Extern klachtrecht duidelijkheid kan bieden omtrent de vraag wanneer een voorziening het predikaat «ombudsman» waardig is.

In het onderhavige wetsvoorstel wordt door het definiëren van het begrip ombudsman in het voorgestelde artikel 9:17 van de Awb, die duidelijkheid geschapen. Wij gaan ervan uit dat de in artikel 9:17 gegeven omschrijving richtinggevend is voor instanties die zich willen tooien met de term ombudsman, en in beginsel ook voor de wetgever in formele zin. Het gaat bij een ombudsman om de Nationale ombudsman of om een decentrale externe klachtvoorziening die voldoet aan de eisen van onafhankelijkheid en onpartijdigheid zoals die in de wet zijn uitgewerkt.

<sup>4</sup> Zie de jaarverslagen 1992, blz. 9-13; 1997,

blz. 9-10; 1998, blz. 54-55.

<sup>5</sup> Kamerstukken II 1998/99, 26 445, nr. 4..."

p. 26:

#### "...Artikel 9:17

Artikel 9:17 bevat de definitiebepaling van het begrip «ombudsman» en onderscheidt de twee vormen van externe klachtbehandeling. Onder ombudsman wordt verstaan de Nationale ombudsman of een ombudsman of ombudscommissie ingesteld krachtens de Gemeentewet, de Provinciewet, de Waterschapswet of de Wet gemeenschappelijke regelingen. Langs deze weg wordt vastgelegd dat onder «ombudsman» alleen die

klachtinstanties worden verstaan die voldoen aan de vereisten zoals die in titel 9.2 van de Awb en in de drie eerstgenoemde wetten zijn opgenomen. Door te bepalen dat die andere klachtinstantie moet zijn aangewezen krachtens de wet in formele zin, mag ervan worden uitgegaan dat er alleen ombudsmannen in de zin van de Awb kunnen bestaan waarvoor een basis in de wet is neergelegd. Overigens blijft de reikwijdte van deze definitie niet beperkt tot de Awb. Wanneer dit begrip elders in de wetgeving in materiële zin wordt gebruikt, mag worden verondersteld dat dit gebeurt in de betekenis die de Awb daaraan geeft. Het is in principe niet de bedoeling dat in een andere regeling het begrip «ombudsman» in een van de Awb afwijkende betekenis wordt gebezigd..."