



# Rapport

**Datum: 18 augustus 2005**

**Rapportnummer: 2005/241**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Tilburg het op 7 oktober 2003 gedane verzoek tot sluiting van het parochiehuis aan de Kwaadeindsestraat te Tilburg niet in behandeling heeft genomen, omdat van verzoeker geen precies omschreven toestemming was ontvangen welke instanties en personen van de brief van 7 oktober 2003 kennis mochten nemen.

Daarnaast klaagt verzoeker erover dat het college van burgemeester en wethouders veelvuldig wettelijke termijnen voor behandeling en beantwoording overschrijdt.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Bij brief van 7 oktober 2003 vroeg verzoeker het gemeentebestuur van Tilburg over te gaan tot sluiting van het parochiehuis in verband met overlast. Verzoeker verwees hierbij onder andere naar in het parochiehuis gehouden huwelijksfeesten die door de gemeente niet zouden zijn toegestaan, maar waartegen ook niet werd opgetreden.
2. Bij brief van 2 december 2003 schreef het college van burgemeester en wethouders dat het, om de melding te kunnen nagaan, noodzakelijk was navraag te doen bij politie, ambtenaren en parochiebestuur. Het college verwees daarbij naar zijn eerdere brief van 15 juli 2003 waarbij verzoeker werd uitgelegd waarom het college zeer terughoudend was met het doen van navraag en waarbij verzoeker was gevraagd om bij elke brief die hij aan het college stuurde aan te geven wie van de inhoud daarvan kennis mocht nemen.
3. Tevens verwees het college naar verzoekers brief van 18 oktober 2003, waarin hij schreef niet voornemens te zijn bij iedere brief aan te geven wie hiervan wel of niet kennis mocht nemen. Onder kennisname van en verwijzing naar dit standpunt deelde het college verzoeker mee dat zijn melding van 7 oktober 2003 niet in behandeling was genomen, omdat verzoeker geen precies omschreven toestemming had gegeven welke instanties en personen van deze melding kennis mochten nemen.
4. Op 9 december 2003 wendde verzoeker zich nogmaals tot het gemeentebestuur en verwees daarbij onder andere naar de brief van het hoofd afdeling toezicht van de gemeente Tilburg van 25 november 2003 aan het parochiebestuur. Naar de mening van verzoeker kon het college zich niet meer beroepen op het op 15 juli 2003 gedane verzoek, aangezien in de brief van het hoofd van de afdeling toezicht de naam van verzoeker stond vermeld. Verzoeker sommeerde het college dan ook het verzoek tot sluiting van het parochiehuis alsnog in behandeling te nemen.

Daarnaast deelde verzoeker mee dat hij een medewerker van de gemeente op 15 augustus 2003 om een persoonlijk onderhoud had verzocht om de ontstane wrijvingen uit te praten, maar dat de betrokken ambtenaar dit onderhoud had geweigerd en verzoeker had geadviseerd een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

5. Aangezien een reactie uitbleef wendde verzoeker zich op 6 maart 2004 tot de Nationale ombudsman. Onder verwijzing naar het opgetreden tijdsverloop schreef verzoeker onder meer het volgende:

"Tot op heden weigert het bestuur mij antwoord te geven op mijn verzoek tot sluiting van het Parochiehuis over te gaan. Vandaag is het precies **vijf maanden** geleden dat ik dit verzoek heb ingediend. De AWB wordt hier op grove wijze overtreden, maar niet alleen dat, het bestuur pleegt op ernstige wijze ook nog eens discriminatie. Zij laten toe, ondanks negatieve adviezen gegeven door de eigen juristen vanwege strijdigheid met het bestemmingsplan, én de uitspraak van de Raad van State, dat in de moskee (...) een grote Oosterse Bazaar georganiseerd mocht worden, terwijl het onmogelijk is vergunning te krijgen om een Westerse Vlooiemarkt te mogen organiseren in het Parochiehuis van de Vredeskerk 50 meter verwijderd van deze moskee, omdat dit ook in strijd zou zijn met het gemeentelijk bestemmingsplan."

6. Daarnaast klaagde verzoeker erover dat de gemeente Tilburg regelmatig niet binnen de daarvoor gestelde termijnen reageert op brieven, klachten en bezwaarschriften. Ten slotte schreef verzoeker onder meer het volgende:

"Bij correspondentie met het gemeentebestuur, zullen zij ongetwijfeld naar voren brengen dat zij mij als een lastig en vervelend persoon beschouwen, die schijnbaar niets anders te doen heeft dan "beledigende en hatelijke" brieven te schrijven. Mogelijk zullen zij u ook onder de aandacht brengen dat ik hen een brief heb geschreven met een bepaalde aanhef. Zij hebben mij voor deze aanhef voor de Politierechter gedaagd. Ik ben echter voor al hetgeen mij ten laste werd gelegd door de Politierechter vrijgesproken! Ook zullen zij U mogelijk laten weten dat mijn "dossier" zo ongeveer twintig centimeter dik is. Deze opmerking is overigens afkomstig uit de mond van de hoogste juridisch medewerker van de gemeente. Dit soort "dreigementen" hebben echter geen effect op mijn persoon. Deze opmerking kwam voort nadat ik tijdens een persoonlijk gesprek met deze jurist, het bestuur had aangezegd een klacht bij onze Nationale ombudsman te zullen indienen naar gedragingen van het bestuur casu quo haar ambtenaren. Subtiele dreigementen gaan zij kennelijk óók niet uit de weg!"

7. Verzoeker stuurde met zijn verzoekschrift afschriften mee van zijn brieven van 22 januari en 13 maart 2003 en van de reactie daarop van het college, gedateerd 4 april 2003.

8. In zijn brief van 22 januari 2003 vroeg verzoeker, op grond van de Wet openbaarheid van bestuur, informatie over een door een Turks islamitische vereniging aangevraagde kapvergunning.

Daarnaast schreef verzoeker onder meer het volgende:

"Overigens verbaast mij het leuter-verhaal van Wethouder H. (lid van de Partij voor de Allochtonen) zoals door hem tegenover het Brabants Dagblad uitgesproken. Dit verhaal staat bol van de onjuistheden en bedrog. Kennelijk is deze Wethouder verkeerd voorgelicht door één van zijn ambtenaren met het niveau van een laaggeschoolde mestkever! Deze ambtenaar heeft kennelijk ergens een klok horen luiden, maar is vergeten te kijken wáár de klepel hing. Tja, als je niet weet waar je over praat, dan kun je beter je mond houden. Dit heeft te doen gelden voor een wethouder, én voor zijn ambtenaren."

9. Vanwege het uitblijven van een reactie rappelleerde verzoeker op 13 maart 2003, welk rappel werd gericht aan:

"het College van Islamitische hielentlikers en Moslim kontkruipers van de gemeente Tilburg."

Als voetnoot schreef verzoeker het volgende:

"Er gaat een raadsel in de ronde, en dat luidt: Weet u waarom Stekelenburg last heeft van zijn slokdarm? Antwoord: "omdat hij teveel geslikt heeft van allochtonen en asielzoekers". Dit heb ik gehoord tijdens de Tilburgse Carnaval. Het geeft aan hoe de Tilburgse bevolking over deze burgemeester denkt. Het is natuurlijk niet fraai, maar ik kan mij daarbij iets voorstellen. Ook ik ben door deze burgemeester een keer bedonderd, en heb toen in een brief aan uw college geschreven; "de straf komt na de zonde". Het spijt mij zeer, maar ik kan op geen enkele wijze medelijden hebben met deze "heer".

Ik stel hem en zijn Politieke partij waar hij lid van is aansprakelijk voor de teloorgang van onze Nederlandse samenleving, en het verlies aan normen en waarden. Dit heeft echter ook te doen gelden voor het CDA. Een aai over het bolletje, en alles komt weer goed! Maar een ander zit met de gebakken peren."

10. Bij brief van 4 april 2003 deelde het college verzoeker, onder aanbieding van excuses voor het feit dat niet eerder inhoudelijk was gereageerd, mee dat de vereniging was aangesproken op het rooien van struiken en bomen, waarvoor overigens geen kapvergunning was vereist.

Daarnaast merkte het college het volgende op:

"Overigens hebben wij de terminologie die u gebruikt zowel in de aanhef van uw brief van 13 maart '03 als in de opgenomen voetnoot als zodanig grof en kwetsend ervaren, dat wij

hebben besloten daarvan aangifte wegens belediging te doen bij de politie van het district Tilburg."

11. Op 6 mei 2003 ontving de Nationale ombudsman een aanvulling op het verzoekschrift, waarin verzoeker opmerkte dat zijn klacht met name ook gericht was tegen het veelvuldig overschrijden van termijnen van behandeling en beantwoording door de gemeente Tilburg. Ook stuurde verzoeker een afschrift mee van zijn brief van 18 oktober 2003, waarin hij het college van burgemeester en wethouders had aanbevolen kennis te nemen van het rapport van de Nationale ombudsman van 30 september 2003, nummer 2003/325, inzake het beantwoorden van brieven van burgers door bestuursorganen.

Daarnaast schreef verzoeker in zijn brief van 18 oktober 2003 onder meer het volgende:

"Overigens ben ik niet voornemens om bij iedere brief die ik aan Uw bestuur schrijf aan te geven wie wel en wie niet van mijn brieven kennis mogen nemen. U weet zelf deksels goed hoe de Privacywetgeving in elkaar steekt."

12. Op 7 april 2004 werd het verzoekschrift voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Tilburg met het verzoek daarop te reageren. Op 7 juni 2004 werd de aanvulling eveneens aan het college voorgelegd, met het verzoek deze bij de reactie te betrekken. In verband met het uitblijven van een reactie werd op 20 oktober 2004 bij het college gerappelleerd.

13. Op 17 januari 2005 ontving de Nationale ombudsman, onder aanbieding van excuses voor de vertraging, de reactie, gedateerd 13 januari 2005, van het college van burgemeester en wethouders, waarin werd ingegaan op de klacht van verzoeker. Onder verwijzing naar de voortdurende correspondentie met verzoeker vroeg het college de Nationale ombudsman een uitspraak te doen omtrent de vraag of en op welke wijze het college een onophoudelijke brievenstroom zou mogen kanaliseren door eenzijdig enkele dwingende afspraken op te leggen.

14. Ten aanzien van de beslissing om het verzoek tot sluiting van het parochiehuis niet in behandeling te nemen merkte het college op dat het hierbij allereerst ging om de voortdurende verzoeken om activiteiten te verbieden, daartegen handhavend op te treden of het parochiehuis te sluiten.

Onder verwijzing naar van verzoeker ontvangen brieven van 13 maart, 4 april, in de door verzoeker aangevoerde gebeurtenissen en 7 oktober 2003 en de daarop gegeven reacties schreef het college dat tot dusver geen aanleiding was gezien om activiteiten te verbieden en bovendien in veel gevallen sprake was van niet verifieerbare beweringen. Daarbij merkte het college op dat verzoeker bij brief van 15 juli 2003 was meegedeeld dat het onmogelijk was om in alle gevallen handhavend op te treden.

15. Daarbij merkte het college op dat verzoeker regelmatig schermde met argumenten van privacy en de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit speelde nadrukkelijk in zijn brief van 9 juli 2003, waarin het college om een overzicht werd gevraagd van brieven van verzoeker die zonder zijn toestemming aan derden ter hand waren gesteld. Onder verwijzing naar zijn reactie van 15 juli 2003 merkte het college op dat daarin was aangegeven dat, om antwoord te kunnen geven op vragen en brieven van verzoeker, het noodzakelijk was om zaken te (kunnen) onderzoeken en navraag te (kunnen) doen naar feiten. Naar aanleiding van het gevraagde overzicht, had het college verzoeker gevraagd om in zijn vervolgbrieven aan te geven wie van de brieven van verzoeker kennis mocht nemen.

16. Het feit dat verzoeker in zijn brief van 18 oktober 2003 aangaf niet voornemens te zijn aan dit verzoek te voldoen, was voor het college reden om zijn verzoek tot sluiting van het parochiehuis niet in behandeling te nemen, aangezien het onvermijdelijk was om naar aanleiding van het verzoek bij derden navraag te doen.

17. Vervolgens ging het college in op het feit dat verzoeker frequent brieven schrijft aan en klachten indient bij de gemeente. Voor zover bekend waren in 2003 tenminste 14 brieven en/of schriftelijke klachten ontvangen en in 2004 minimaal acht brieven en klachten. Opgemerkt werd dat het schrijven van brieven overigens al van ruim vóór 2003 dateert.

Door het college waren afschriften meegestuurd van de correspondentie met verzoeker uit de jaren 2003 en 2004, zodat de Nationale ombudsman kennis kon nemen van de hoeveelheid en toonzetting van de brieven van verzoeker.

18. Daarbij merkte het college op dat een precies overzicht van alle brieven en klachten niet kon worden gegeven, omdat verzoeker op allerlei plaatsen in de organisatie zowel schriftelijk als telefonisch instak en het daarom denkbaar was dat bepaalde brieven of telefonische contacten in mandaat waren afgehandeld en derhalve niet in het meegestuurde dossier waren opgenomen. Ook viel niet uit te sluiten dat bij het (telefonisch) Centraal Meldpunt van de gemeente, bij de politie of elders eveneens klachten waren ingediend. Het college nam aan dat ook daar was geklaagd, aangezien verzoeker daarvan in zijn brieven melding maakte.

19. Omdat verzoeker in zijn correspondentie met regelmaat melding maakte van tegenstrijdigheden in telefonisch of schriftelijk verkregen informatie had het college in april 2003 besloten een medewerker van de Concernstaf aan te wijzen als intern contactambtenaar voor de correspondentie met verzoeker. Dit was verzoeker op 18 april 2003 schriftelijk meegedeeld.

20. Het college wees er bovendien nadrukkelijk op dat meerdere malen ook gesprekken hadden plaatsgevonden met verzoeker om tot een betere verstandhouding te komen. Het college gaf aan dat dit soort gesprekken in de regel op een correcte wijze verliep, maar tot

dusver nooit de beoogde verbeterde verstandhouding hadden kunnen bewerkstelligen aangezien na een gesprek steevast opnieuw brieven volgden.

21. Ten aanzien van de inhoud van de brieven merkte het college op dat deze nagenoeg altijd dezelfde twee onderwerpen betroffen. Ofwel informatie over of bezwaren tegen islamitische gebouwen, activiteiten of bijeenkomsten, ofwel klachten over en bezwaren tegen door het college, collegeleden of ambtenaren gegeven antwoorden of door hen al of niet gevolgde procedures. Daarbij merkte het college op dat regelmatig een formele klacht werd ingediend tegen de behandelend ambtenaar, als een bepaalde vraag niet naar tevredenheid van verzoeker was afgedaan.

22. Daarnaast merkte het college op dat de brieven van verzoeker regelmatig kwetsende en denigrerende bewoordingen bevatten, waarbij de toonzetting regelmatig op het randje van discriminatie was. Ook werden kwetsende bewoordingen gebruikt richting collegeleden of individuele ambtenaren.

De brief van verzoeker van 13 maart 2003 werd door het college als bijzonder kwetsend ervaren en was aanleiding aangifte te doen van belediging. Het college merkte op de correspondentie rondom deze brief kenmerkend te achten, omdat verzoeker - nadat hij kennis had genomen van de aangifte - zijn beledigende tekst (deels) had ingetrokken bij brief van 7 april 2003. Nadat de rechter hem van belediging had vrijgesproken, had verzoeker op 11 februari 2004 zijn brief van 7 april 2003 ingetrokken en derhalve - naar de mening van het college - zijn kwetsende bewoordingen alsnog gehandhaafd.

Het college stelde dat de rechter verzoeker voor zijn uitlatingen niet had veroordeeld, aangezien de gebruikte bewoordingen niet in het openbaar waren geuit maar in een brief aan het college. Het college betreurde het dat in brieven aan het college kennelijk "alles" gezegd kan worden.

23. Het college gaf daarbij aan dat de wijze waarop verzoeker ambtenaren behandelde door sommigen van hen ronduit als intimiderend werd beschouwd. Ook de reputatie van verzoeker dat hij bij het minste of geringste een klacht indient tegen individuele ambtenaren, droeg naar de mening van het college bij aan een verkrampde reactie. Mede daardoor kon vertraging optreden in het beantwoorden van brieven, omdat behandelend ambtenaren hun inhoudelijke beantwoording ook van een juridisch advies wensten te verzekeren.

24. Tevens weersprak het college de bewering van verzoeker dat de gemeente Tilburg door het trainen van beantwoordingstermijnen mensen probeert te demotiveren of te ontmoedigen om met hun klachten of bezwaren door te gaan. Het college gaf daarbij aan dat, indien dat het geval zou zijn geweest, het college niet op alle brieven een (dikwijls uitvoerig) antwoord zou hebben gegeven. Erkend werd dat door de veelheid van brieven en de soortgelijke onderwerpen gegoten in nieuwe vragen, de beantwoording regelmatig

langere tijd vergde. Complicerende factor daarbij was soms dat verzoeker het antwoord op de ene brief niet afwachtte en nieuwe brieven stuurde. Om behandeltijd te besparen werden twee brieven dan gelijktijdig beantwoord, maar liep de afhandeling van de eerst gestuurde brief vertraging op.

25. Aangegeven werd dat, gelet op de veelheid van brieven, niet meer werd geprobeerd die te beantwoorden binnen de door de gemeente als (interne) richtlijn gehanteerde termijn van drie weken, maar binnen een termijn van acht weken. Naar aanleiding van de opmerking van verzoeker dat termijnen van negen, zeven en vijf maanden eerder regel dan uitzondering zijn, was het college nagegaan welke termijnen bij de voor 2003 en 2004 bekende brieven, klachten en bezwaren aan de orde waren. Opgemerkt werd dat verzoeker een volstrekt scheef beeld schetste, aangezien de brief waarbij de beantwoording het langst had geduurd, een termijn kende van drie en een halve maand.

26. Tenslotte legde het college het volgende aan de Nationale ombudsman voor.

Onder verwijzing naar de overgelegde afschriften van de brieven die door verzoeker in 2003 en 2004 waren verstuurd, beklaagde het college zich niet over de inspanningen die het vergde om deze brieven, en de vele punten die daarin werden aangestipt, naar vermogen te beantwoorden. Wel vroeg het college de Nationale Ombudsman of het onder alle omstandigheden beargumenteerd moet reageren op dit type brieven en briefschrijvers.

27. Opgemerkt werd dat het college tot dusver zelf drie stappen had gezet om tot kanalisatie te komen.

In de organisatie was een centrale contactpersoon aangewezen om, voor zover mogelijk, te zorgen voor een eenduidige en consistente beantwoording van vragen van verzoeker. Dit was verzoeker meegedeeld bij brief van 18 april 2003 wat vervolgens had geleid tot een reeks van "klachten" tegen de centrale contactpersoon. Bij brief van 15 juli 2003 was aan verzoeker het begrip "klacht" uitgelegd en de "Klachtenregeling gemeente Tilburg 1999" toegestuurd. Ondanks dat bleef verzoeker zijn ongenoegen herhaaldelijk aanduiden als "klacht".

Ook had het college, vanwege de aard van de correspondentie, verzoeker bij brief van 15 juli 2003 het (dwingende) verzoek gedaan om in zijn brieven aan te geven wie van zijn brieven kennis mocht nemen, uiteraard voor zover dat nodig was voor de beantwoording van zijn vragen of het reageren op zijn klachten.

28. Het college gaf aan graag van de Nationale ombudsman te vernemen of het college, op gepaste en bescheiden wijze, in voorkomende gevallen verder mocht gaan in het (eenzijdig) vaststellen van dergelijke dwingende afspraken.

Daarbij werd met name gedacht aan de (mogelijke) afspraak om:



- brieven met daarin beledigende of denigrerende opmerkingen jegens bestuurders of ambtenaren in het vervolg niet meer in behandeling te nemen;
- klachten en bezwaren concreet en verifieerbaar te formuleren en
- brieven waarbij vragen worden gesteld of klachten worden geuit over steeds weer dezelfde situatie, niet meer te beantwoorden tenzij er evident nieuwe feiten worden aangevoerd.

Het college merkte op een heldere uitspraak over de te voeren gedragslijn in dergelijke zaken zeer op prijs te stellen. Niet om discussie uit de weg te kunnen gaan, maar om een incidentele "loopgravenoorlog" zoals in het geval van verzoeker beschreven, te kunnen beëindigen, of tenminste tot werkbare proporties terug te brengen.

29. Door het college waren afschriften meegestuurd van de correspondentie met verzoeker. Uit deze afschriften valt het volgende op te maken:

- Door verzoeker was op 22 januari 2003 een verzoek om informatie ingediend over de kap van bomen door de Turks Islamitische Vereniging. Op 13 maart 2003 werd over het uitblijven van een reactie een klacht ingediend. De reactie van het college (zie hiervoor onder 10.) dateerde van 4 april 2003. In deze brief werd onder andere melding gedaan van het doen van aangifte wegens belediging.
- Door verzoeker was op 13 maart 2003 een klacht ingediend over de weigering van het college om een politieke bijeenkomst in het parochiehuis te verbieden. In deze brief verwees verzoeker naar de door het college in december 1997 en april 2001 gestelde voorwaarden, waaraan de beheerder van het parochiehuis moest voldoen om het desbetreffende zaaltje te mogen gebruiken. In reactie op het verzoek schreef het college op 15 april 2003 dat de bijeenkomst een religieus karakter had en derhalve paste binnen de eerder gestelde voorwaarden.
- Door verzoeker was op 19 maart 2003 een klacht ingediend tegen de herbenoeming van de burgemeester. De beslissing inzake het niet in behandeling nemen van de klacht dateerde van 15 april 2003.
- Op 4 april 2003 diende verzoeker een tweede klacht in over een in het parochiehuis gehouden bijeenkomst, waarbij niet zou zijn voldaan aan de eerder door het college uitgevaardigde richtlijnen. De beslissing hierop dateerde van 15 juli 2003, nadat eerder op 18 april 2003 een voortgangsbericht was verstuurd.
- Op 5 april 2003 schreef verzoeker te zijn verhoord naar aanleiding van de aangifte van belediging van het college. Daarbij had verzoeker geconstateerd dat de politie tevens in het bezit was van afschriften van brieven van verzoeker die niet ter zake doende waren, zodat een klacht werd ingediend over het zonder toestemming doorzenden van afschriften.

● Op 7 april 2003 deelde verzoeker het college mee de aanhef van zijn rappelbrief van 13 maart 2003 terug te nemen en als niet geschreven en ter zake doende te beschouwen. Bij brief van 18 april 2003 deelde de centrale coördinator verzoeker mee dat zijn brief van 7 april 2003 was doorgestuurd naar de politie. In deze was verzoeker tevens het volgende meegedeeld:

"De grote hoeveelheid aan brieven, de verschillende onderwerpen die u daarbij aankaart, en uw grote aandacht voor de precieze juridische merites zijn aanleiding geweest om de beantwoording daarvan zorgvuldig te willen coördineren. Ondergetekende is in dat verband inmiddels aangewezen als coördinator.

Ik wijs u er op dat ik noch inhoudelijk noch juridisch deskundige ben op alle terreinen waarop u vragen stelt. Dat betekent dat u mij kunt benaderen om te informeren naar de voortgang van de beantwoording, maar niet over alle inhoudelijke en juridische merites.

Wij beraden ons bovendien op de procedures waarmee we uw vele brieven en klachten op een efficiënte wijze kunnen beantwoorden."

● Op 9 juli 2003 vroeg verzoeker om een overzicht van brieven die door het college aan derden, zonder zijn medeweten en toestemming, waren toegestuurd. In zijn brief van 15 juli 2003 schreef het college op welke wijze aan het college toegestuurde brieven werden geregistreerd en afgedaan. Daarnaast werd nader ingegaan op de verwerking van de van verzoeker ontvangen brieven.

Tevens deelde het college verzoeker onder meer het volgende mee:

"Uw brief van 9 juli 2003 heeft ons overigens wel verrast en in verwarring gebracht. In veel van uw brieven stelt u vragen, of wenst u dat het college actie onderneemt op verschillende punten. Het is duidelijk dat voor de beantwoording hiervan, of voor het nemen van actie, meerdere personen kennis (moeten) nemen van uw brieven en beweringen.

Nu u met verwijzing naar de Wet Bescherming Persoonsgegevens en naar een door u geraadpleegde deskundige bezwaar maakt tegen het afgeven van brieven aan "derden", vragen wij ons af of wij nog wel in staat zijn om op uw brieven te antwoorden.

Wij willen u dan ook dringend vragen om in elke brief die u in het vervolg aan ons stuurt precies aan te geven wat u daarbij verstaat onder "derden" c.q. wie van uw brief kennis mogen nemen. Meer in het bijzonder is daarbij van belang of u onder "derden" in dit verband al of niet verstaat:

- ambtenaren van de gemeente Tilburg;
- leden van de gemeenteraad van Tilburg;

- ambtenaren van opsporingsdiensten, met name van politie en justitie;
- leden of secretaris van een eventueel ingestelde klachtencommissie.

Ook willen wij van u bij elke brief graag weten of wij navraag mogen doen naar feiten die wellicht bekend kunnen zijn bij betrokken derden (zoals bijvoorbeeld in de afgelopen periode het Parochiehuis, de Turks Islamitische Vereniging en dergelijke), zonder de brief als zodanig schriftelijk ter kennis te brengen.

Het zal u duidelijk zijn dat wij op dit punt, gelet op uw brief van 9 juli 2003, in het vervolg grote terughoudendheid zullen betrachten. Gevolg daarvan zou overigens kunnen zijn dat het voor ons onmogelijk wordt om feiten te verzamelen of te verifiëren die van belang zijn voor de beantwoording van uw brieven en dat wij derhalve in een aantal gevallen helaas niet meer in staat zullen zijn om vragen van u te beantwoorden."

● Naar aanleiding van de klacht van verzoeker van 18 april 2003, inzake de afhandeling van zijn klaagschrift van 13 maart 2003 over het gebruik van het parochiehuis, deelde het college verzoeker in zijn brief van 15 juli 2003 onder meer het volgende mee:

"In uw brief (...) stelt u dat de daarin geuite klacht aan een klachtencommissie had moeten worden voorgelegd. Wellicht is uw oordeel dat dit met alle brieven aangeduid met "klacht" moet gebeuren.

Voor klachten aan het adres van de gemeente is de "Klachtenregeling gemeente Tilburg 1999" van toepassing. Een afschrift van deze regeling is bijgevoegd. In artikel 1 wordt een klacht gedefinieerd als "een uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar zich jegens hem heeft gedragen". Klachten gaan dus om *gedragingen* jegens u. Niet elke brief waarin het woord "klacht" wordt gebezigd kan dus worden aangemerkt als een klacht als bedoeld in onze klachtenregeling.

Naar ons oordeel is voor alle door u als "klacht" aangeduide brieven artikel 6 lid 2 van voornoemde Klachtenregeling van toepassing. Artikel 6 lid 2 luidt als volgt:

"Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de zaak kennelijk onvoldoende is".

Voor de omschrijving van het begrip "belang" hebben wij aansluiting gezocht bij het bestuursrecht. Volgens de Algemene wet bestuursrecht en de betreffende jurisprudentie moet onder "belanghebbende" worden verstaan degene wiens belang *rechtstreeks* bij een besluit is betrokken. Onder belang wordt verstaan:

- een van overige burgers te *onderscheiden* belang, of
- een *eigen specifiek* belang.

Wij zijn van mening dat u in uw brieven niet aannemelijk hebt gemaakt dat uw (specifieke, onderscheidende) belang bij de door u aangekaarte zaken in het geding is. Wij zien derhalve geen aanleiding om uw klachten aan een klachtencommissie voor te leggen. Wij menen dat wij met de (uitgebreide) beantwoording van uw brieven reeds afdoende op uw opvattingen hebben gereageerd.

Aanvullend delen wij mee dat volgens artikel 6 lid 1 onder f van de Klachtenregeling het bestuursorgaan ook niet verplicht is de klacht te behandelen zolang ter zake daarvan een opsporingsverzoek gaande is. (...)

Overigens stelt artikel 6 lid 3 van de Klachtenregeling dat wij van het niet in behandeling nemen van een klacht aan de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift, mededeling moeten doen. Wij stellen vast dat wij bij een aantal van uw brieven niet binnen 4 weken hebben gereageerd. Wij bieden daarvoor onze verontschuldiging aan maar zien daarin geen aanleiding om voor alleen dat feit een klachtencommissie in te stellen."

- Bij brief van 16 september 2003 verwees verzoeker naar zijn brief van 9 juli 2003 en het uitblijven van de door hem gevraagde informatie. Onder verwijzing naar de reactie van 15 juli 2003 diende verzoeker een klacht in over de handelwijze van de - door het college aangewezen - coördinerend medewerker. De reactie op deze brief dateerde van 15 oktober 2003.

- Tevens ontving de Nationale ombudsman afschriften van brieven van verzoeker van:

8 en 18 oktober 2003;

28 november 2003, inzake een eis tot excuses en eis tot schadevergoeding in verband met de uitspraak van de rechtbank Breda;

9 december 2003;

8 februari 2004, inzake de terugname van en het als niet geschreven beschouwen van de brief van 7 april 2003;

16 februari 2004, inzake een bezwaarschrift tegen de verleende vergunning voor een Oosterse Bazaar;

16 februari 2004, inzake een verzoek om uitleg van de interpretatie van het college van de uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State van 17 april 2001;

6 maart 2004, inzake een bezwaarschrift tegen de weigering tot het in behandeling nemen van een verzoek tot sluiting van het parochiehuys;

21 maart 2005, inzake een bezwaarschrift tegen de van het college ontvangen reactie van 6 maart 2004;

25 mei 2004, bezwaarschrift tegen het voornemen van het college om een bewonersavond te organiseren met het Tilburgs moskeebestuur;

28 mei 2004, inzake grieven tegen de weigering tot het in behandeling nemen van het bezwaarschrift van 6 maart 2004;

1 juli 2004, inzake een verzoek om informatie over de moskee en het islamitisch centrum;

en van de op deze brieven door het college gegeven reactie.

30. In reactie op het verslag van bevindingen maakte verzoeker uitdrukkelijk bezwaar tegen de in zijn ogen eenzijdige verdachtmaking van het college dat verzoeker alleen bezwaar zou maken tegen activiteiten van allochtone Tilburgers. Verzoeker verwees hierbij naar de door hem en een andere inwoner ingediende klachten over het niet nakomen van de tussen gemeente- en parochiebestuur gemaakte afspraken over het gebruik van het Parochiehuis.

Ten aanzien van de overschrijding van termijnen bij de beantwoording van brieven verwees verzoeker naar een door hem aan de - toenmalige - burgemeester gerichte brief, waarop eerst na negen maanden een reactie was gekomen.

Naar aanleiding van het aan de Nationale ombudsman gerichte verzoek van het college om een uitspraak te doen over een mogelijke gedragslijn bij de behandeling van correspondentie schreef verzoeker onder meer het volgende:

"Deze vraag druist mijn inziens in tegen het grondwettelijk gegeven dat iedere burger (...) zich met vragen, verzoeken, klachten en/of bezwaarschriften ten alle tijden en onbeperkt moet kunnen wenden tot het bestuur waar hij of zij zich tegen dient te richten. Ik herinner (...) aan een Rechtszaak door mij aangespannen tegen het (gemeentebestuur; N.o.) Tilburg enige jaren geleden bij de Bestuursrechter Breda. Hierin gaf de Bestuursrechter het (gemeentebestuur; N.o.) gelijk in haar stelling dat zij verzoeken van burgers niet uitputtend behoeven te behandelen, maar dat zij burgers WEL tenminste antwoord dienen te geven op vragen en het in behandeling nemen van bezwaarschriften e.d., omdat het burgers anders in strijd met de wet onmogelijk wordt gemaakt zich tot een overheidsorgaan te kunnen wenden. Immers, door een weigering tot medewerking door het (gemeentebestuur; N.o.) van Tilburg, zou het mij onmogelijk worden gemaakt mij tot de Bestuursrechter te kunnen wenden, om een besluit, een beslissing of een andere uitspraak door het (gemeentebestuur; N.o.) gedaan te kunnen aanvechten."

## **II. Beoordeling**

31. Het evenredigheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen voor het bereiken van een doel een middel aanwenden dat voor de betrokkenen niet onnodig bezwarend is en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De nadelige gevolgen van een beslissing, waarbij aan een burger beperkingen worden opgelegd in diens contacten met het bestuursorgaan mogen niet onevenredig zijn in verhouding tot de met die beslissing te dienen doelen.

32. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat een bestuursorgaan klachten, aangiften en verzoeken dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen, tenzij er sprake is van zwaarwegende omstandigheden die het nemen van de beslissing binnen de wettelijke termijn onmogelijk of onwenselijk maken.

33. Voordat beoordeeld wordt of het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Tilburg in overeenstemming met het evenredigheidsvereiste of het vereiste van voortvarendheid heeft gehandeld, acht de Nationale ombudsman het wenselijk eerst in te gaan op het verzoek van het college om een heldere uitspraak over de door een bestuursorgaan te voeren gedragslijn bij een veelheid van correspondentie.

34. Uit de door het college overgelegde stukken kan worden geconcludeerd dat verzoeker zich in de jaren 2003 en 2004 regelmatig tot de gemeente heeft gewend met vragen, verzoeken, klachten en bezwaarschriften. In deze frequentie, maar mede ook in de toonzetting van de brieven, zag het college aanleiding een coördinator aan te wijzen. Bij brief van 18 april 2003 is verzoeker meegedeeld dat hij deze coördinator kon benaderen om te informeren naar de voortgang van de beantwoording. Tevens werd verzoeker daarbij meegedeeld dat het college zich beraadde op de procedures waarmee de brieven en klachten van verzoeker op een efficiënte wijze konden worden beantwoord.

35. In zijn reactie aan de Nationale ombudsman stelde het college de vraag of het eenzijdig afspraken mocht afdwingen om discussies met verzoeker tot werkbare proporties terug te brengen. Het college dacht hierbij met name aan de afspraak om brieven met beledigende of denigrerende opmerkingen niet meer in behandeling te nemen, klachten en bezwaren concreet en verifieerbaar te formuleren en brieven waarbij vragen werden gesteld of klachten werden geuit over steeds weer dezelfde situatie niet meer te beantwoorden, tenzij er evident nieuwe feiten of omstandigheden werden aangevoerd.

36. De Nationale ombudsman stelt zich op het standpunt (zie Achtergrond, onder 4.) dat het uitgangspunt van de overheid moet zijn dat op brieven van burgers een reactie volgt. Indien echter burgers in de van hen te verwachten verantwoordelijkheid voor hun correspondentie zelf in gebreke blijven, hoeft het bestuursorgaan niet altijd of in ieder geval

niet altijd inhoudelijk te reageren. Burgers dienen ook zelf bij te dragen aan een vruchtbare samenwerking met de overheid.

37. Door de Nationale ombudsman is meermalen aangegeven dat er zich situaties kunnen voordoen dat een bestuursorgaan, in reactie op een brief of verzoek, kan volstaan met de mededeling dat in het vervolg niet meer zal worden gereageerd. Te denken valt hierbij aan brieven met een beledigende toonzetting, brieven die gaan over een blijvend meningsverschil waarbij geen nieuwe standpunten zijn te verwachten, kennisgevingen, verzoeken om een specificatie als die specificatie al uit eerdere brieven valt af te leiden, anonieme brieven, brieven die persoonlijk, via het huisadres, aan bestuurders en ambtenaren zijn gericht en rappelbrieven die het antwoord hebben gekruist.

38. In specifieke omstandigheden acht de Nationale ombudsman het ook aanvaardbaar dat, indien een burger een bestuursorgaan dusdanig frequent benadert - schriftelijk, telefonisch, via de e-mail of persoonlijk - waardoor een onevenredig beslag gelegd wordt op het bestuursorgaan of de onder verantwoordelijkheid van dit bestuursorgaan werkzame organisatie, door het bestuursorgaan maatregelen worden getroffen ter beperking van dit beslag. Uiteraard dient het recht van de betrokken burger om zich tot het bestuursorgaan te wenden, daarbij niet onevenredig te worden beperkt.

39. Het antwoord op de vraag wanneer er sprake is van een onevenredige inspanning van het bestuursorgaan is niet eenduidig te geven en zal afhankelijk zijn van het specifieke geval. Daarvan zou slechts sprake kunnen zijn, indien de burger die zich veelvuldig tot het betrokken bestuursorgaan richt en van dat bestuursorgaan een inspanning verlangt die buitensporig afwijkt van hetgeen van het bestuursorgaan als dienstverlenende overheidsinstantie mag en dient te worden verwacht.

40. Van het bestuursorgaan mag en dient te worden verwacht dat het op brieven van burgers reageert en, indien aan de orde, aangeeft waarom van inhoudelijke beantwoording wordt afgezien. Daarnaast mag en dient van het betrokken bestuursorgaan te worden verwacht dat het zijn organisatie zo inricht dat een adequate reactie op brieven van burgers mogelijk wordt gemaakt en een onevenredige belasting zo veel mogelijk wordt beperkt. Een goed registratiesysteem en een adequate controle op de tijdige afdoening van aan het bestuursorgaan gerichte correspondentie is daarvoor onontbeerlijk. Indien een bestuursorgaan, ondanks een goed functionerend registratiesysteem en een adequate controle, niet kan instaan voor de tijdige afdoening van correspondentie - bijvoorbeeld omdat de burger zich veelvuldig tot diverse organen, ambtenaren of diensten van dat bestuursorgaan wendt - kan het bestuursorgaan besluiten de correspondentie te laten verlopen via een contactpersoon bij het betrokken bestuursorgaan.

Het enkele feit dat een burger zich veelvuldig tot een bestuursorgaan wendt kan uiteraard niet op voorhand als argument worden aangevoerd om correspondentie eenzijdig te beëindigen met als enkel argument dat het niet langer wenselijk is onevenredige

inspanningen te besteden aan uitzichtloze discussies met betrokkene.

41. Het gerechtshof Arnhem (zie Achtergrond, onder 5.) is in zijn uitspraak van 8 februari 2005 nader ingegaan op de vraag of onrechtmatig jegens de gemeente was gehandeld door onevenredig veel contact met de gemeente op te nemen, zonder dat daarvoor een goede reden bestond, en door de wijze (lengte, toonzetting en tijdstippen) waarop dat is gedaan. Het gerechtshof overwoog hierbij dat het individuele belang van de burger om zich tegenover de gemeente te kunnen uiten staat tegenover het belang van de gemeente om zijn werkzaamheden in het belang van andere burgers naar behoren te kunnen blijven verrichten. Welke van de belangen in een gegeven geval de doorslag behoort te geven hangt naar het oordeel van het hof af van de in onderling verband te beschouwen omstandigheden, zoals onder meer de ernst van de klachten, de mate waarin deze steun (lijken te) vinden in de feiten, de toonzetting van de communicatie van de burger met de overheid, de gevolgen van deze wijze van communicatie en de mogelijkheid voor de burger om het met zijn uitingen gewenste doel langs andere weg(en) met een redelijke kans op spoedig succes te bewerkstelligen.

De Nationale ombudsman acht deze overwegingen van het hof een adequate maatstaf voor de beoordeling van de vraag wanneer er sprake is van een onevenredige inspanning van het bestuursorgaan en wanneer de burger die zich veelvuldig tot het betrokken bestuursorgaan richt, van dat bestuursorgaan een inspanning verlangt die buitensporig afwijkt van hetgeen van het bestuursorgaan als dienstverlenende overheidsinstantie mag en dient te worden verwacht.

42. Het aan appellant opgelegde verbod om gemeentefunctionarissen in de uitoefening van hun functie op de locatie van hun werkzaamheden schriftelijk te benaderen en het gebod om zich uitsluitend tot de gemeente te wenden op haar officiële postadres, achtte het hof niet noodzakelijk ter bescherming van de rechten van de gemeente. Het hof oordeelde dat enkel was komen vast te staan dat appellant onrechtmatig jegens de gemeente had gehandeld door de gemeente (anders dan ter gebruikmaking van zijn rechtsbescherming) schriftelijk en telefonisch te benaderen op de wijze als gedaan. Het hof zag dan ook niet in waarom een brief niet gericht zou mogen worden tot een individuele gemeentefunctionaris, maar achtte een verbod om gedurende enige tijd geen telefonisch contact te hebben met de gemeente wel toewijsbaar, nu appellant niet was beperkt in zijn mogelijkheden tot rechtsbescherming tegen de overheid en ook niet was beperkt in zijn mogelijkheden om zich schriftelijk tot de gemeente te wenden.

43. Naar aanleiding van het verzoek daartoe zou, gelet op het vorenstaande, de volgende gedragslijn kunnen worden vastgesteld voor bestuursorganen bij een veelheid van correspondentie.

Uitgangspunt van de overheid moet zijn dat op brieven van burgers een reactie volgt. Er kunnen zich echter situaties voordoen dat een bestuursorgaan kan volstaan met de



mededeling dat in het vervolg niet meer zal worden gereageerd.

Indien correspondentie met een bestuursorgaan leidt tot een tijdsbeslag dat buitensporig afwijkt van hetgeen in de gegeven omstandigheden van het bestuursorgaan als dienstverlenende instantie mag worden verwacht en waardoor het belang van dat bestuursorgaan om zijn werkzaamheden in het belang van anderen te kunnen blijven verrichten onder druk komt te staan, kan het bestuursorgaan eenzijdig een gedragslijn opleggen waardoor een adequate reactie mogelijk blijft maar een onevenredige belasting wordt beperkt.

Bij het eenzijdig opleggen van een gedragslijn mag, gelet op het individuele belang van de burger om zich tegenover het bestuursorgaan te kunnen uiten, betrokkene niet worden beperkt in zijn rechtsbeschermingsmogelijkheden en in zijn mogelijkheden om zich schriftelijk tot het bestuursorgaan te wenden.

44. Gelet op vorenstaande overweging dient te worden geconcludeerd dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Tilburg niet heeft gehandeld in overeenstemming met het evenredigheidsvereiste, aangezien verzoeker door het niet in behandeling nemen van zijn verzoek tot sluiting is beperkt in zijn rechtsbeschermingsmogelijkheden.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

45. In reactie op de opmerking van verzoeker dat zijn klacht met name ook gericht was tegen het veelvuldig overschrijden van termijnen erkende het college dat door de veelheid van brieven van verzoeker de beantwoording regelmatig langere tijd vergde. Complicerende factor was naar de mening van het college dat verzoeker niet altijd het antwoord afwachtte voordat hij een nieuwe vraag stelde en daarnaast verschillende vragen stelde over dezelfde onderwerpen. Gelet op het vorenstaande werd niet meer geprobeerd de brieven van verzoeker binnen de interne richtlijn van drie weken af te doen, maar binnen een termijn van acht weken. Het college merkte daarbij op dat was gebleken dat de brief, waarbij de beantwoording het langst had geduurd een behandeltermijn van drie en een halve maand kende.

46. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Er zijn echter individuele situaties zoals die van verzoeker denkbaar waarin de termijn niet kan worden gehaald. In dergelijke individuele uitzonderingssituaties kan van het bestuursorgaan niet meer worden gevergd dan een naar omstandigheden redelijke inspanning om tot een zo voortvarend mogelijke afhandeling van aan een specifieke verzoeker gerelateerde correspondentie te komen. In die gevallen dient ernaar te worden gestreefd gestelde termijnen van orde te halen, doch in dergelijke situaties is enige flexibiliteit noodzakelijk.

47. Van een bestuursorgaan mag verwacht worden dat het zijn organisatie zodanig inricht dat slagvaardig en met voldoende snelheid kan worden opgetreden. Uit de reactie van het college maakt de Nationale ombudsman op dat binnen de gemeente Tilburg maatregelen zijn getroffen om te komen tot kanalisatie van het tijdsbeslag welke samenhangt met de beantwoording van de vele brieven van verzoeker, waarmee een redelijke inspanning is verricht om te komen tot een zo voortvarend mogelijke afhandeling van de aan de gemeente gerichte correspondentie van verzoeker.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van college van burgemeester en wethouders te Tilburg voor zover deze betrekking heeft op het niet in behandeling nemen van het verzoek van verzoeker is:

- gegrond wegens schending van het evenredigheidsvereiste.

Voor het overige is de klacht niet gegrond.

## **Onderzoek**

Op 10 maart 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 6 maart 2004 van de heer G. te Tilburg, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders te Tilburg.

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.

De reacties van betrokkenen gaven aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

### **Informatieoverzicht**

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

1. Verzoekschrift van 6 maart 2004, inclusief de daarbij behorende bijlagen.
2. Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 7 april 2004.

3. Aanvulling op het verzoekschrift van 28 april 2004, inclusief de daarbij behorende bijlagen.

4. Reactie van het college van burgemeester en wethouders van 13 januari 2005, inclusief de daarbij behorende bijlagen bestaande uit de bij de gemeente Tilburg bekende correspondentie met verzoeker gedurende de periode januari 2003 tot en met juli 2004.

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond

1. Rapport van de Nationale ombudsman van 25 augustus 2000, nummer 2000/284

"...Beoordeling en conclusie.

(...)'

6. (...) De thans door het Ministerie van Algemene Zaken gehanteerde wijze van afhandeling van correspondentie van zogeheten veelschrijvers gaat er ten onrechte van uit, dat het beëindigen van de correspondentie met een burger onder omstandigheden onder meer zou kunnen inhouden dat geen enkele brief van de desbetreffende burger nog in behandeling behoeft te worden genomen.

Dit is niet juist.

Het bestuursorgaan kan tot het oordeel komen dat ten aanzien van een bepaald onderwerp sprake is van een herhaling van zetten, en kan er om die reden in redelijkheid toe overgaan om ten aanzien van dát specifieke onderwerp de discussie met de burger te sluiten. Daarnaast kan het bestuursorgaan aangeven niet gediend te zijn van een bepaalde, grievende wijze van corresponderen van de burger, en om die reden aankondigen dergelijke correspondentie niet langer te zullen beantwoorden.

Het bestuursorgaan zal echter iedere nieuwe brief van een burger aan wie een dergelijke aanzegging is gedaan, moeten beoordelen op de vraag of ook die brief valt onder de eerder aangekondigde wijze van behandelen van de correspondentie. Een andere oplossing zou er immers toe leiden dat de burger niet in de gelegenheid zou worden gesteld "zijn leven te beteren" en daarmee mogelijk ten onrechte zou worden uitgesloten van verder contact met het bestuursorgaan..."

2. Rapport van de Nationale ombudsman van 20 december 2002, nummer 2002/390

"...Beoordeling en conclusie

(...)

3. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is naar voren gekomen dat verzoeker ten minste sinds 1994 met enige regelmaat met het Ministerie van VROM heeft gecorrespondeerd. Het onderwerp van verzoekers correspondentie betrof voornamelijk een door hem aangehaalde vergelijking tussen milieuproblemen en immigratie (...)

Het Ministerie van VROM liet daaromtrent weten dat op verzoekers brieven vanuit het Ministerie wisselend was gereageerd: dan weer eens invoelend, dan weer eens afhoudend. Het Ministerie deelde verder mee dat verzoekers brieven grimmig waren, en dat was besloten zijn brieven voor kennisgeving aan te nemen naarmate de discriminerende toon was toegenomen. Het Ministerie had meerdere malen gemotiveerd aan verzoeker meegedeeld dat zijn brieven niet meer zouden worden beantwoord. Verzoeker heeft niet betwist dat het Ministerie hem zulks had meegedeeld

4. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een overheidsinstantie in beginsel op aan haar gerichte brieven reageert, in die zin dat zij deze adequaat verwerkt en afhandelt binnen een redelijke termijn. Het vereiste van een tijdige en adequate beantwoording van aan overheidsinstanties gerichte brieven kan onder bepaalde omstandigheden uitzondering leiden. Eén van deze omstandigheden doet zich voor wanneer de correspondentie een eerder aangehaald en al gemotiveerd beantwoord onderwerp betreft. Hetzelfde geldt voor brieven die gaan over een feitelijk meningsverschil waarover al langdurig is gecorrespondeerd en waarbij van de overheid geen nieuwe standpunten zijn te verwachten. Op een dergelijke brief hoeft geen inhoudelijke reactie te worden gegeven, behalve wanneer de betrokkene nieuwe feiten of omstandigheden naar voren brengt. Aan de betrokkene dient in zo'n geval te worden meegedeeld dat en waarom er geen nader inhoudelijk antwoord volgt. Blijft betrokkene desondanks schrijven, dan kan worden volstaan met de schriftelijke mededeling dat brieven die inhoudelijk hetzelfde zijn als eerder ontvangen brieven, niet meer zullen worden beantwoord.

Een andere omstandigheid op grond waarvan brieven van burgers niet inhoudelijk hoeven te worden beantwoord, is aan de orde wanneer brieven een beledigende toonzetting hebben. Ook in dat geval is een schriftelijke mededeling dat en waarom niet inhoudelijk wordt gereageerd, voldoende..."

3. Rapport van de Nationale ombudsman van 19 mei 2003, nummer 2003/134

"...Beoordeling en conclusie

(...)

11. (...)

Indien, nadat door het bestuursorgaan op de klacht is beslist, vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, zoals in het geval van de gemeente Bernheze de Nationale ombudsman, dient het bestuursorgaan bij beslissing op de klacht te wijzen op deze externe klachtinstantie.

Het uitgangspunt van de overheid moet zijn dat op brieven van burgers in beginsel een reactie volgt. De aanduiding 'in beginsel' wijst evenwel op een voorbehoud, namelijk dat niet altijd hoeft te worden gereageerd of in ieder geval niet inhoudelijk. Dat laatste geldt bijvoorbeeld voor brieven waarin om een nadere reactie wordt verzocht met betrekking tot een eerder ingediend en al gemotiveerd afgewezen klacht. Dergelijke brieven hoeven geen inhoudelijke reactie te krijgen, behalve wanneer betrokkene nieuwe feiten of omstandigheden naar voren brengt. Wel is het noodzakelijk dat de klager wordt meegedeeld waarom er geen nader inhoudelijk antwoord volgt.

Tevens geldt dat, op grond van het bepaalde in artikel 9:8 van de Awb, het bestuursorgaan niet verplicht is de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 Awb en volgende is behandeld.

12. Gelet op het vorenstaande kan worden gesteld dat er voldoende mogelijkheden zijn om een eventuele frequente correspondentie omtrent de beslissing op een klaagschrift in goede banen te leiden. (...)

13. Naar aanleiding van de mededeling van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Bernheze omtrent de frequentie waarmee diverse personen binnen de gemeentelijke organisatie worden benaderd hecht de Nationale ombudsman er aan het volgende ten overvloede op te merken.

De Nationale ombudsman heeft in de afgelopen jaren regelmatig rapporten uitgebracht over de wijze waarop bestuursorganen in het algemeen met burgers corresponderen.

Zoals hiervoor aangegeven dient het uitgangspunt van de overheid te zijn dat op brieven van burgers in beginsel een reactie volgt, maar dat niet altijd hoeft te worden gereageerd of in ieder geval niet inhoudelijk. Dat laatste geldt bijvoorbeeld voor brieven die een beledigende toonzetting hebben. Uiteraard is het moeilijk daarvoor een eenduidige norm te stellen, maar wanneer de toonzetting min of meer unaniem beoordeeld als beledigend overkomt, kan van inhoudelijke beantwoording worden afgezien. In zo'n geval dient wel schriftelijk te worden aangegeven, waarom van inhoudelijke beantwoording wordt afgezien.

Een inhoudelijke reactie kan verder achterwege blijven bij brieven die gaan om een feitelijk meningsverschil waarover al langdurig is gecorrespondeerd en waarbij van de overheid geen nieuwe standpunten meer zijn te verwachten. Indien de betrokken burger

desondanks blijft schrijven kan in zo'n geval worden verstaan met de schriftelijke mededeling dat brieven die inhoudelijk hetzelfde zijn als eerder ontvangen brieven helemaal geen beantwoording (meer) zullen krijgen. Tevens hoeft een bestuursorgaan bijvoorbeeld niet inhoudelijk te reageren op verzoeken om specificatie als die gevraagde specificatie uit eerder verstrekte informatie al valt af te leiden en op brieven van burgers die anoniem wensen te blijven. Geen enkele reactie hoeft te volgen op brieven waarvan duidelijk is dat die ter kennisgeving zijn toegezonden.

In specifieke omstandigheden acht de Nationale ombudsman het ook acceptabel dat, indien een burger een bestuursorgaan dusdanig frequent benadert, hetzij schriftelijk, hetzij telefonisch, via de e-mail of persoonlijk, waardoor een onevenredig beslag gelegd wordt op het bestuursorgaan of de onder verantwoordelijkheid van dit bestuursorgaan werkzame organisatie, dat door het bestuursorgaan maatregelen worden getroffen ter beperking van dit beslag. Uiteraard dient het recht van de betrokken burger om zich tot het bestuursorgaan te wenden, daarbij niet onevenredig te worden beperkt..."

#### 4. Rapport van de Nationale ombudsman van 28 november 2003, nummer 2003/442

"...10. Zoals (...) reeds aangegeven stelt de Nationale ombudsman zich op het standpunt dat door het bestuursorgaan niet altijd hoeft te worden gereageerd of in ieder geval niet inhoudelijk. Zo hoeft op brieven met een beledigende toonzetting niet inhoudelijk te worden gereageerd. Wel dient het bestuursorgaan schriftelijk mee te delen dat en waarom van inhoudelijke beantwoording wordt afgezien. Indien er in dezelfde brief ook zakelijke argumenten naar voren worden gebracht, zal door het bestuursorgaan beoordeeld moeten worden in hoeverre - ondanks de beledigende toonzetting - inhoudelijke beantwoording van deze argumenten wel kan plaatsvinden.

11. Brieven waarin om een nadere reactie wordt verzocht met betrekking tot een eerder ingediende en al gemotiveerd afgewezen of afgehandelde klacht hoeven naar de mening van de Nationale ombudsman geen inhoudelijke reactie te krijgen. Indien men zich, nadat op het klaagschrift is beslist, tot een externe klachtinstantie kan wenden, kan het bestuursorgaan in zijn reactie volstaan met het verwijzen naar deze externe instantie.

Daarbij geldt dat op grond van artikel 9:8, eerste lid onder a van de Awb het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die overeenkomstig de interne klachtenregeling is behandeld.

Uiteraard dient het bestuursorgaan wel te beoordelen of door de burger nieuwe feiten of omstandigheden worden aangevoerd die tot een andere reactie zouden moeten leiden. Indien dit het geval is dient het bestuursorgaan actie te ondernemen. Indien dit niet het geval is dient het bestuursorgaan, zo mogelijk gemotiveerd, aan te geven dat hetgeen door de burger naar voren is gebracht geen nieuwe feiten of omstandigheden bevat die tot een

heroverweging moeten leiden.

12. De Nationale ombudsman is tevens van mening dat een inhoudelijke reactie achterwege kan blijven bij brieven die gaan om een feitelijk meningsverschil waarover al langdurig is gecorrespondeerd en waarbij van de overheid geen nieuwe standpunten meer zijn te verwachten. Blijft de betrokken burger desondanks schrijven, dan kan het bestuursorgaan in zo'n geval volstaan met de schriftelijke mededeling dat brieven die inhoudelijk hetzelfde zijn als eerder ontvangen brieven helemaal geen beantwoording (meer) zullen krijgen, ook niet in de vorm van een briefje waarin staat dat en waarom er geen inhoudelijke beantwoording volgt.

V. Ten aanzien van het recht om een klacht in te dienen

1. Verzoeker klaagt er (...) over dat de burgemeester van de gemeente Nijmegen zich op het standpunt heeft gesteld dat het recht om een klacht in te dienen geen drukmiddel kan zijn om discussies te continueren.

2. In haar reactie op dit klachtonderdeel deelde de burgemeester de Nationale ombudsman mee dat deze opmerking was ingegeven door de eerste zin van verzoeker in zijn brief van 12 juli 2002. In deze brief schreef verzoeker dat hij zich genoodzaakt zag een klacht in te dienen, omdat de reactie van de burgemeester van 1 juli 2002 geen ruimte bood voor verdere discussie en de door verzoeker gestelde vraag niet behoorlijk was beantwoord.

3. Verzoeker deelde de Nationale ombudsman op 11 maart 2003 mee dat hij in hoofdstuk 9 van de Awb nergens terug heeft kunnen vinden dat het recht om een klacht in te dienen niet geldt als er sprake is van een drukmiddel om discussies te continueren. Ook het afkappen van een discussie is naar de mening van verzoeker een gedraging in de zin van artikel 9:1 van de Awb. Daarbij stelde verzoeker dat het continueren van een discussie voor hem geen doel op zich is, maar zijn bijdrage aan de verbetering van het openbaar bestuur.

4. In haar reactie dat het recht om een klacht in te dienen geen drukmiddel kan zijn om discussies te continueren kan de burgemeester in zoverre gevolgd worden, dat het klachtrecht, zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb, niet is bedoeld om onbepert te (kunnen) blijven discussiëren met een bestuursorgaan. Zoals (...) opgemerkt kan een inhoudelijke reactie van een bestuursorgaan achterwege blijven bij brieven die gaan om een feitelijk meningsverschil waarover al langdurig is gecorrespondeerd en waarbij van de overheid geen nieuwe standpunten meer zijn te verwachten en kan door het bestuursorgaan worden volstaan met de schriftelijke mededeling dat brieven die inhoudelijk hetzelfde zijn als eerder ontvangen brieven helemaal geen beantwoording (meer) zullen krijgen.

5. Dit laat onverlet dat de burger, nadat hij een dergelijke mededeling van een bestuursorgaan heeft ontvangen, daarover een klacht kan indienen. Bij de behandeling van de klacht dient beoordeeld te worden of het bestuursorgaan in het desbetreffende geval zich op het ingenomen standpunt heeft kunnen stellen.

Voor zover de burgemeester zich op het standpunt stelt dat het klachtrecht, zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb, niet bedoeld is om onbeperkt te (kunnen) blijven discussiëren met een bestuursorgaan is de onderzochte gedraging behoorlijk.

#### VI. Ten aanzien van het eenzijdig beëindigen van voortdurende discussies

1. Verzoeker klaagt er (...) over dat de burgemeester zich op het standpunt heeft gesteld dat zij zich het recht kan voorbehouden zinloos voortdurende discussies eenzijdig te beëindigen.

2. In reactie op dit klachtonderdeel stelde de burgemeester dat dit standpunt haar inziens niet strijdig is met de normen, zoals door de Nationale ombudsman geformuleerd in eerdere rapporten. In aanvulling op de door de Nationale ombudsman geformuleerde normen is door de burgemeester een aantal criteria genoemd om vast te stellen of een discussie redelijkerwijs eenzijdig door (gemeentelijke) bestuursorganen beëindigd mogen of kunnen worden. Deze criteria zijn naar de mening van de burgemeester:

- dat het bestuursorgaan serieus heeft getracht een adequate reactie te geven aan de betrokkene;
- dat na de laatste reactie van de gemeente geen nieuwe feiten of omstandigheden door de briefschrijver zijn gepresenteerd;
- dat het bestuursorgaan in minimaal twee instanties heeft gereageerd en
- eerdere ervaringen in de communicatie met betrokkene en de wenselijkheid om geen onevenredige inspanningen te besteden aan uitzichtloze discussies met de betrokkene.

3. Naar aanleiding van het standpunt van de burgemeester deelde verzoeker de Nationale ombudsman op 11 maart 2003 mee dat de burgemeester heeft verzuimd aan te geven dat vele van zijn berichten aan de gemeenten niet behoorlijk beantwoord worden en een aanzienlijk deel daarvan betrekking heeft op het uitblijven van een reactie. De disproportionele belasting, zoals door de burgemeester genoemd, heeft naar de mening van verzoeker alles te maken met het gebrekkige functioneren van het gemeentelijk apparaat.

4. In zijn aanvullende brief van 14 maart 2003 deelde verzoeker, naar aanleiding van de door de burgemeester genoemde aanvullende criteria, mee van mening te zijn dat als een briefschrijver opnieuw tot het bestuursorgaan wendt dat per definitie een nieuw feit is



waarmee de brieven-schrijver te kennen geeft dat de discussie voor hem nog niet is afgerond. Daarnaast merkte verzoeker op dat niet het aantal reacties, maar de inhoud doorslaggevend zou moeten zijn en, zolang een brieven-schrijver de moeite neemt om inhoudelijk te reageren de discussie nog niet beëindigd kan worden.

5. Bestuursorganen hebben een dienstverlenende taak, waarbinnen een vlotte en adequate behandeling van correspondentie past. Een burger moet er op kunnen rekenen dat bestuursorganen zich van deze dienstverlenende taak bewust zijn. Dit betekent echter niet dat van bestuursorganen in alle gevallen verwacht mag en moet worden dat zij onbeperkt blijven corresponderen. Zoals (...) opgemerkt kan het bestuursorgaan besluiten de correspondentie te beëindigen, indien er sprake is van een blijvend meningsverschil.

6. Verzoeker kan niet worden gevolgd in zijn standpunt dat er per definitie sprake is van een nieuw feit indien een brieven-schrijver zich opnieuw tot het bestuursorgaan wendt en een discussie niet beëindigd kan worden zolang een brieven-schrijver de moeite neemt om inhoudelijk te reageren. Het herhaaldelijk terugkomen op een feitelijk meningsverschil, zonder dat daartoe nieuwe gezichtspunten worden aangevoerd die tot een ander standpunt zouden moeten (kunnen) leiden kan niet als een nieuw feit worden aangemerkt.

7. De burgemeester van de gemeente Nijmegen kan dan ook in haar standpunt worden gevolgd dat het eenzijdig beëindigen van een voortdurende correspondentie die niet tot nieuwe standpunten van het bestuursorgaan zal leiden in overeenstemming is met de normen van de Nationale ombudsman. De door de burgemeester, in aanvulling op deze normen, geformuleerde criteria zijn een waardevolle aanvulling voor de beoordeling van de vraag of een bestuursorgaan zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen om de correspondentie te beëindigen of als beëindigd te beschouwen.

(...)

8. In aansluiting op de door de burgemeester geformuleerde criteria om tot eenzijdige beëindiging van correspondentie over te gaan is er voor de Nationale ombudsman aanleiding het volgende op te merken.

9. Eén van de door de burgemeester geformuleerde criteria heeft betrekking op de eerdere ervaringen in de communicatie met de betrokken burger en de wenselijkheid om geen onevenredige inspanningen te besteden aan uitzichtloze discussies met de betrokkene.

10. Zoals (...) opgemerkt moet het uitgangspunt van de overheid zijn dat op brieven van burgers een reactie volgt. Indien echter burgers in de van hen te verwachten verantwoordelijkheid voor hun correspondentie zelf in gebreke blijven, hoeft door het bestuursorgaan niet altijd of in ieder geval niet inhoudelijk te reageren. Burgers dienen ook zelf bij te dragen aan een vruchtbare samenwerking met de overheid.

11. Het antwoord op de vraag wanneer er sprake is van een onevenredige inspanning van het bestuursorgaan is niet eenduidig te geven en zal afhankelijk zijn van het specifieke geval. Daarvan zou slechts sprake kunnen zijn, indien de burger die zich veelvuldig tot het betrokken bestuursorgaan richt van dat bestuursorgaan een inspanning verlangt die buitensporig afwijkt van hetgeen van het bestuursorgaan als dienstverlenende overheidsinstantie mag en dient te worden verwacht.

12. Van het bestuursorgaan mag en dient te worden verwacht dat het op brieven van burgers reageert en, indien aan de orde, aangeeft waarom van inhoudelijke beantwoording wordt afgezien. Daarnaast mag en dient van het betrokken bestuursorgaan te worden verwacht dat het zijn organisatie zo inricht dat een adequate reactie op brieven van burgers mogelijk wordt gemaakt en een onevenredige belasting zo veel mogelijk wordt beperkt. Een goed registratiesysteem en een adequate controle op de tijdige afdoening van aan het bestuursorgaan gerichte correspondentie is daarvoor onontbeerlijk. Indien een bestuursorgaan, ondanks een goed functionerend registratiesysteem en een adequate controle, niet kan instaan voor de tijdige afdoening van correspondentie - bijvoorbeeld omdat de burger zich veelvuldig tot diverse organen, ambtenaren of diensten van dat bestuursorgaan wendt - kan het bestuursorgaan besluiten de burger dwingend voor te schrijven dat hij zijn correspondentie aan het betrokken bestuursorgaan richt via een contactpersoon.

Het enkele feit dat een burger zich veelvuldig tot een bestuursorgaan wendt kan uiteraard niet op voorhand als argument worden aangevoerd om correspondentie eenzijdig te beëindigen met als enkel argument dat het niet langer wenselijk is om onevenredige inspanningen te besteden aan uitzichtloze discussies met de betrokkene..."

5. Gerechtshof Arnhem, 8 februari 2005, LJN AS 7882

"...5.1 Het gaat in dit geding - kort gezegd - om het volgende. [appellant] woont sinds 1997 in de gemeente Renkum. Begin en medio 1998 heeft zich tussen [appellant] en de gemeente een geschil voorgedaan betreffende de intrekking en weigering van kapvergunningen. Sindsdien benadert [appellant] de gemeente schriftelijk en telefonisch met verzoeken om inlichtingen, vragen en klachten en maakt hij bezwaar tegen besluiten van de gemeente, in het bijzonder tegen kapvergunningen en bouwvergunningen, en stelt hij daarvan met grote regelmaat beroep in (waarbij hij tevens om voorlopige voorzieningen verzoekt).

5.2 In het onderhavige geding heeft de gemeente gevorderd primair een verbod aan [appellant] om zich gedurende twee jaar na betekening van het vonnis vaker dan één keer per week schriftelijk of telefonisch tot de gemeente te wenden, subsidiair een verbod aan [appellant] om nieuwe zaken, bestuursrechtelijk of civielrechtelijk, aan te vangen in verband met zijn aanvragen om kapvergunningen van 19 maart 1998 en 6 juli 1998 en de naar aanleiding daarvan genomen besluiten en meer subsidiair aan [appellant] een verbod

of bevel op te leggen zoals de rechter in goede justitie voorkomt teneinde te komen tot een werkbare relatie tussen de gemeente en [appellant], en daarnaast [appellant] een bevel te geven om zich in de stukken waarmee hij zich schriftelijk tot de gemeente wendt te beperken tot één onderwerp dat duidelijk in de aanhef wordt vermeld, een en ander op straffe van verbeurte van een dwangsom en met veroordeling van [appellant] in de proceskosten.

5.3 De rechtbank heeft in het bestreden vonnis, op grond van de meer subsidiaire vordering van de gemeente, [appellant] verboden, op straffe van verbeurte van een dwangsom van € 250,- per keer tot een maximum van € 100.000,-, om na betekening van het bestreden vonnis ambtenaren of bestuurders van de gemeente per post op hun privé-adressen te benaderen met vragen, verzoeken of klachten alsmede de gemeente en haar bestuurders en ambtenaren op welke wijze dan ook - dus ook niet op privé adressen - hierover persoonlijk, telefonisch of per fax te benaderen, met dien verstande dat het hem uitsluitend is toegestaan de gemeente op haar officiële postadres per brief schriftelijk te benaderen en heeft [appellant] veroordeeld in de kosten van de procedure in eerste aanleg.

(...)

5.13 De vraag die voorligt is of [appellant] onrechtmatig jegens de gemeente heeft gehandeld door, zoals de gemeente heeft gesteld, onevenredig veel (mondeling, telefonisch, per fax en bij brief) contact met de gemeente op te nemen, zonder dat daarvoor een goede reden bestond, en door de wijze (lengte, toonzetting en tijdstippen) waarop hij dat heeft gedaan.

5.14 Het hof stelt voorop, dat bij de vraag of [appellant] onzorgvuldig heeft gehandeld jegens de gemeente door de aard en omvang van zijn (schriftelijke, mondelinge en telefonische) contacten met de gemeente in beginsel twee belangen tegenover elkaar staan. Aan de ene kant staat het individuele belang van de burger om zich jegens de gemeente te kunnen uiten. De Nationale Ombudsman (NO) heeft ten behoeve van de beslissing op de hem voorgelegde klachten criteria ontwikkeld hoe een zorgvuldige overheid met aan haar gerichte uitingen (in het bijzonder geschriften) van burgers dient om te gaan. Het hof verwijst in het bijzonder naar de onderzoeken NO 18 december 1989, AB 1990, 148, NO 20 december 2002, AB 2003, 55, NO 19 mei 2003, 2003/134 en NO 28 november 2003, AB 2004, 179 alsmede het onderzoek 'Communicatie overheid-burger moet beter', 2003/325. Aan de andere kant staat het belang van de gemeente dat haar bestuurlijke en ambtelijke apparaat en de door haar bij haar taakuitoefening ingeschakelde derden hun werkzaamheden in het belang van andere burgers naar behoren kunnen blijven verrichten. Zoals de Nationale Ombudsman in zijn rapport van 19 mei 2003, 2003/134 heeft verwoord:

“In specifieke omstandigheden acht de Nationale ombudsman het ook acceptabel dat, indien een burger een bestuursorgaan dusdanig frequent benadert, hetzij schriftelijk, hetzij telefonisch, via de e-mail of persoonlijk, waardoor een onevenredig beslag gelegd wordt op het bestuursorgaan of de onder verantwoordelijkheid van dit bestuursorgaan werkzame organisatie, dat door het bestuursorgaan maatregelen worden getroffen ter beperking van dit beslag. Uiteraard dient het recht van de betrokken burger om zich tot het bestuursorgaan te wenden, daarbij niet onevenredig te worden beperkt.” Welke van vorenstaande belangen in een gegeven geval de doorslag behoort te geven, hangt af van de in onderling verband te beschouwen omstandigheden daarvan. Het gaat hierbij onder meer om de ernst van de klachten waarmee de burger de overheid benadert, de mate waarin zijn klachten steun (lijken te) vinden in de feiten, de toonzetting van de communicatie van de burger met de overheid, de gevolgen van de wijze van communicatie en de mogelijkheid voor de burger om het met zijn uitingen gewenste doel langs andere weg(en) met een redelijke kans op spoedig succes te bewerkstelligen. Het debat van partijen geeft in dit verband aanleiding in te gaan op het volgende.

5.15 De gemeente heeft gemotiveerd gesteld dat [appellant] zich veelvuldig schriftelijk tot haar heeft gewend. Zij heeft daartoe een aantal producties in het geding gebracht, waaronder een door de gemeente gemaakt overzicht van de schriftelijke documenten waarmee [appellant] zich in de periode van 1 januari 2000 tot en met 24 september 2002 tot de gemeente heeft gewend (...). De gemeente heeft tevens gemotiveerd gesteld (...), dat [appellant] vrijwel altijd meerdere zaken in één geschrift aan de orde stelt. [appellant] heeft een en ander niet gemotiveerd betwist, zodat vast staat dat [appellant] de gemeente veelvuldig schriftelijk heeft benaderd.

5.16 De gemeente heeft voorts gemotiveerd gesteld (...), dat [appellant] in de periode van 17 september tot en met 18 december 2001 53 keer telefonisch contact (gedurende in totaal 11.38 uur) met [...] heeft gehad, een door de gemeente ingeschakelde externe contactpersoon voor [appellant]. [appellant] heeft een en ander niet gemotiveerd betwist, zodat ervan moet worden uitgegaan dat [appellant] veelvuldig telefonisch contact heeft opgenomen met [...]. Dat [...] geen ambtenaar in dienst van de gemeente is, is niet relevant. [...] heeft in opdracht van de gemeente een deel van de gemeentelijke taak uitgeoefend (het onderhouden van de contacten met [appellant]), welke werkzaamheden anders door gemeentelijke ambtenaren zouden moeten worden verricht.

5.17 De gemeente heeft verder gemotiveerd gesteld (...), dat [appellant] veel bestuursrechtelijke procedures tegen de gemeente heeft of had ingesteld (...) en dat [appellant] in al deze procedures met grote regelmaat contact heeft opgenomen met de gemeente en dat het niet uitzonderlijk is dat [appellant] op een ochtend het gehele gemeentehuis doorbelt, waarbij hij alle behandelende ambtenaren op hun rechtstreekse nummer achter elkaar opbelt. [appellant] heeft deze concrete stellingen niet specifiek en gemotiveerd betwist, zodat van de juistheid daarvan moet worden uitgegaan.

5.18 [appellant] heeft aangevoerd dat hij een gegronde reden had voor het benaderen van de gemeente, omdat het 'Groenstructuurplan' geen rechtskracht heeft, hetgeen van belang was voor de woonbestemming ter plaatse van de woning van [appellant], de kapvergunningen en de onroerende zaaksbelasting (...). Zonder nadere toelichting, die [appellant] niet heeft gegeven, valt niet in te zien dat de genoemde drie kwesties een zodanige hoeveelheid brieven, telefoontjes en procedures tegen de gemeente rechtvaardigen als [appellant] heeft gepleegd.

(...)

5.20 [appellant] heeft geen inzicht gegeven, zoals van hem mocht worden verwacht, waarom hij zich zowel veelvuldig schriftelijk als veelvuldig telefonisch tot de gemeente heeft gewend in het beperkte aantal aangelegenheden dat [appellant] stelt met de gemeente te hebben (zie onder 5.18).

(...)

5.21 De gemeente heeft gemotiveerd gesteld (...), dat [appellant] met zijn handelwijze onevenredig beslag legt op het bestuurlijk en ambtelijk apparaat van de gemeente en dat de afhandeling van andere zaken daaronder lijdt. Zij heeft gesteld dat zij 250 ambtenaren heeft, waarvan er ruim 30 deels bezig zijn met zaken van [appellant]. [appellant] heeft de omvang van het gemeentelijk apparaat en het aantal personen dat zich (deels) met de contacten met hem bezig houdt, niet gemotiveerd betwist.

5.22 In het licht van het vorenstaande is in ieder geval komen vast te staan dat [appellant] de gemeente vaak schriftelijk en telefonisch benadert, dat de noodzaak van zowel de ene als de andere communicatie met de gemeente niet duidelijk is, terwijl de onderwerpen van zijn klachten volgens zijn eigen stellingen beperkt (...) en objectief bezien van relatieve geringe ernst zijn, terwijl getwijfeld kan worden aan de serieusheid van de geschillen die [appellant] met de gemeente stelt te hebben, gelet op het regelmatig intrekken door [appellant] van procedures (in ruime zin) jegens de gemeente. Het is aannemelijk dat hierdoor het bestuurlijk en ambtelijk apparaat van de gemeente onevenredig wordt aangetast, hetgeen, gelet op de beperkte middelen en mensen die een gemeente nu eenmaal ten dienste staan, niet anders dan ten koste kan gaan van andere taken die de gemeente uitoefent. Het vorenoverwogene brengt met zich dat [appellant] onrechtmatig jegens de gemeente heeft gehandeld door veelvuldig telefonisch contact met de gemeente op te nemen, zoals hij heeft gedaan.

5.23 Het hof merkt nog op, dat niet is komen vast te staan dat ook de toonzetting waarop [appellant] de gemeente heeft benaderd onrechtmatig is. De gemeente heeft gesteld dat [appellant] overbodige en lastige vragen op een drammerige en vervelende manier stelt (...). Zulks is naar het oordeel van het hof, zonder nadere feiten en omstandigheden die de gemeente niet heeft gesteld, niet onrechtmatig. Hierbij heeft bovendien te gelden dat de

gemeente, als overheidslichaam, zich niet spoedig door de enkele toonzetting van de communicatie door een burger met haar gegriefd mag voelen.

(...)

5.25 Thans staat ter beoordeling of een verbod als gevorderd, noodzakelijk en geoorloofd is ter bescherming van de rechten van de gemeente en, zo ja, welk verbod evenredig is aan het te beschermen belang van de gemeente.

5.26 Uit hetgeen hiervoor is overwogen, is enkel komen vast te staan dat [appellant] onrechtmatig jegens de gemeente heeft gehandeld door de gemeente (anders dan ter gebruikmaking van zijn rechtsbescherming) schriftelijk en telefonisch te benaderen op de wijze als hij heeft gedaan.

5.27 Wat betreft de door [appellant] aan de gemeente gerichte schriftelijke communicatie, heeft de rechtbank geoordeeld (...), kort gezegd, dat de gemeente voldoende mogelijkheden heeft om de door [appellant] aan haar gerichte correspondentie in redelijke banen te leiden, zodat een rechterlijk bevel (versterkt met een dwangsom) daartoe niet nodig is. Het hof verenigt zich met die beslissing en de motivering daarvan.

5.28 Het hof vermag, in het verlengde van hetgeen zojuist is overwogen, niet in te zien waarom de rechtbank [appellant] heeft verboden om gemeentefunctionarissen in de uitoefening van hun functie op de locatie van hun werkzaamheden schriftelijk te benaderen en dat hem alleen is toegestaan zich per brief schriftelijk te wenden tot de gemeente op haar officiële postadres. Een zodanig verbod acht het hof niet noodzakelijk ter bescherming van de rechten van de gemeente. Niet valt in te zien waarom [appellant] een brief niet zou mogen richten tot een individuele gemeentefunctionaris. In zoverre slagen de desbetreffende onderdelen van de grieven (...).

5.29 Het hof acht een aan [appellant] op te leggen verbod om gedurende enige tijd geen telefonisch contact te hebben met de gemeente wel toewijsbaar, nu [appellant] niet is beperkt in zijn rechtsbeschermingsmogelijkheden tegen de overheid en ook niet is beperkt in zijn mogelijkheden om zich schriftelijk tot de gemeente te wenden. 5.30 Naar het oordeel van het hof is een door de gemeente gevorderd verbod in het belang van de bescherming van de rechten van de gemeente bij haar publieke taakuitoefening, omdat, bij gebreke daarvan, [appellant] door onevenredig veel te telefoneren met de gemeente, een onevenredig groot beslag legt op de bestuurlijke en ambtelijke dienst van de gemeente, hetgeen ten koste gaat van de uitoefening van andere taken door de gemeente, terwijl [appellant] voldoende mogelijkheden ten dienste staan om zich schriftelijk tot de gemeente te wenden, terwijl de noodzaak om zich zowel veelvuldig schriftelijk als veelvuldig telefonisch tot de gemeente te wenden door [appellant] niet duidelijk is gemaakt.

5.31 Het hof acht een aan [appellant] op te leggen verbod noodzakelijk. Het overweegt daartoe het volgende.

5.32 De gemeente heeft gemotiveerd gesteld (...), dat zij diverse keren heeft gepoogd tot een werkbare communicatie met [appellant] te komen door een contactpersoon voor hem in te stellen (...) hetgeen echter niet heeft geleid tot minder brieven en telefoontjes. [appellant] heeft dit niet gemotiveerd betwist, zodat van de juistheid van het door de gemeente gestelde moet worden uitgegaan. [appellant] heeft, behalve ten aanzien van [...], niet gemotiveerd gesteld dat het mislukken van de pogingen van de gemeente om tot een betere communicatie met hem te komen, alleen is te wijten aan genoemde personen. Een verbod is derhalve op zijn plaats.

5.33 [appellant] heeft verder aangevoerd (...), dat hij thans geen contacten meer met de gemeente heeft en dat deze ook niet meer noodzakelijk zijn. De gemeente heeft dit gemotiveerd betwist. Zij heeft gemotiveerd gesteld (...), dat [appellant] sinds de betekening van het bestreden vonnis zes keer telefonisch contact met de gemeente heeft opgenomen, vier nieuwe bezwaarschriftprocedures, elf nieuwe beroepschriftprocedures, vier voorlopige voorzieningen en drie hoger beroepsprocedures bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State heeft gestart, dat hij (lange) brieven persoonlijk bij het gemeentehuis bezorgt en daarbij steeds opnieuw probeert de discussie met baliemedewerkers aan te gaan en twee keer een mondeling verzoek bij de gemeente heeft ingediend. [appellant] heeft een en ander niet gemotiveerd betwist, zodat van de juistheid van het door de gemeente gestelde moet worden uitgegaan. Voormeld gedrag van [appellant] geeft aanleiding te veronderstellen dat, bij gebreke van een op te leggen verbod, [appellant] zijn onrechtmatige gedragingen zal voortzetten.

5.34 Ten aanzien van de aan het verbod te stellen termijn, acht het hof de door de gemeente gevorderde termijn van twee jaar na betekening van het vonnis in eerste aanleg een voldoende maatregel om aan de belangen van de gemeente tegemoet te komen. De rechtbank heeft, anders dan gevorderd, geen termijn verbonden aan het verbod. De daartegen gerichte onderdelen van de grieven (...) slagen. De door de rechtbank opgelegde hoogte van de dwangsom (€ 250,- per keer met een maximum van €100.000,-) acht het hof voor [appellant], bij gebreke van aanwijzingen die anders met zich brengen, een voldoende en evenredige prikkel tot nakoming van het op te leggen verbod. 5.35 Het vorenstaande brengt met zich dat het bestreden vonnis enkel wordt bekrachtigd voor zover [appellant] daarbij is verboden op straffe van verbeurte van een dwangsom van € 250,- per keer tot een maximum van € 100.000,- om na betekening van dat vonnis de gemeente telefonisch te benaderen. Het hof zal aan dit verbod een termijn verbinden van twee jaar na betekening van het vonnis in eerste aanleg. Voor het overige zal het bestreden vonnis worden vernietigd..."