



# Rapport

**Datum: 22 december 2006**  
**Rapportnummer: 2006/392**

## Klacht

I. Verzoeker heeft op 10 december 2004 een klacht ingediend bij de gemeente Landgraaf. Hij klaagt erover dat de verantwoordelijke wethouder hem buiten de naar aanleiding van zijn klacht ingestelde klachtprocedure om een brief aangaande het onderwerp van zijn klacht heeft geschreven.

Voorts heeft het onderzoek betrekking op de wijze waarop de behandeling van de klacht door de gemeente Landgraaf heeft plaatsgevonden. De formulering van deze onderzochte gedraging luidt als volgt:

II. De wijze waarop de gemeente Landgraaf bij brief van 16 februari 2005 een klacht heeft behandeld over de wijze waarop de gemeente Landgraaf haar openbaar groen aan burgers verkoopt en over het geen gehoor vinden als burger bij de wethouder van de gemeente inzake deze klacht.

## Beoordeling

### I. Algemeen

1. Op 10 december 2004 diende verzoeker bij de gemeente Landgraaf een klacht in over de wijze waarop de gemeente had gehandeld bij de verkoop aan zijn moeder van een stuk gemeentegrond dat grensde aan het perceel van haar woning. De strook grond, die jaren bij zijn ouders in gebruik was geweest, was door de gemeente aan zijn moeder verkocht voor een prijs die was verhoogd met 50% vanwege illegale ingebruikname van het stuk grond, wat verzoeker onrechtvaardig vond. Ook sprak hij zijn ongenoegen uit over het optreden van de wethouder. Nadat verzoeker een medewerkster van de betreffende afdeling had gesproken, die hem naar de wethouder had verwezen, had hij volgens hem twee keer geprobeerd om via de secretaresse van de wethouder een afspraak te maken. Ten slotte stelde verzoeker dat hij de wethouder telefonisch had gesproken, die hem naar de wethouder had verwezen, waarbij de wethouder had gezegd dat hij hier eigenlijk geen tijd voor had en over de verkoop van het stuk grond had gesteld dat verzoeker blij mocht zijn dat de grond voor deze prijs was verkocht omdat die wat hem betreft hoger had mogen uitvallen, waar hij in raadsvergaderingen ook op aan had gedrongen.

2. Naar aanleiding van verzoekers klacht stuurde de wethouder hem op 21 december 2004 een brief, waarmee hij reageerde op verzoekers klaagschrift van 10 december 2004.

3. Op 25 januari 2005 vond er een hoorzitting plaats in het kader van de behandeling van verzoekers klacht. Desgevraagd gaf verzoeker aan dat hij het niet eens was met de gehanteerde verhoging van de verkoopprijs en dat hij bij de wethouder geen gehoor had gevonden toen hij dit met hem wilde bespreken. Verder vond verzoeker dat de wethouder niet schriftelijk naar hem had moeten reageren nadat hij al een klacht had ingediend. Aan

het slot van de hoorzitting werd aangekondigd dat de wethouder in de gelegenheid zou worden gesteld om op de klacht te reageren.

4. Op 14 februari 2005 stuurde de gemeente verzoeker een brief ter afhandeling van zijn klacht. Hierbij werd verzoekers klacht over het verkopen van het stuk gemeentegrond buiten verdere behandeling gelaten. Zijn klacht over het geen gehoor vinden bij de wethouder achtte de gemeente ongegrond. De gemeente merkte verder nog op het eens te zijn met verzoeker dat de wethouder beter niet buiten de klachtprocedure om een brief aan verzoeker had kunnen schrijven, maar zijn reactie in de procedure had moeten inbrengen.

## **II. Ten aanzien van het sturen van een brief door de wethouder buiten de klachtprocedure om**

1. Verzoeker klaagt erover dat de verantwoordelijke wethouder hem buiten de naar aanleiding van zijn klacht ingestelde klachtprocedure om, een brief over zijn klacht heeft geschreven.

2. In het kader van het door de Nationale ombudsman ingestelde onderzoek gaf de gemeentesecretaris als reden voor het sturen van de brief door de wethouder aan dat deze dermate verbaasd was geweest door de door verzoeker aangehaalde versie van het gebeuren dat deze zich geroepen had gevoeld om in een persoonlijke brief aan verzoeker zijn visie weer te geven.

De gemeentesecretaris achtte dit zeer onverstandig. Volgens de gemeentesecretaris was het geenszins de bedoeling dat een wethouder hangende een klachtprocedure zelfstandig en buiten medeweten van de klachtbehandelaar om nog een brief aan een klager schrijft en had dat ook in dit geval niet mogen gebeuren. Hij had dit niet als een aparte klacht opgevat maar voor zover de klacht ook hiertegen was gericht, achtte de gemeentesecretaris deze gegrond en bood hij verzoeker hiervoor alsnog zijn excuses aan.

3. Het vereiste van correcte bejegening houdt mede in dat van personen werkzaam voor of in dienst van de overheid met het oog op hun positie een professionele houding mag worden verwacht in het kader van de uitoefening van hun functie of beroep. Dit impliceert onder meer dat zij op procedureel correcte wijze moeten omgaan met klachten. Dit geldt eens te meer voor een bestuurder zoals een wethouder.

4. Het schrijven van een persoonlijke brief aan een klager buiten een inmiddels gestarte klachtprocedure om getuigt niet van de correcte opstelling die van een wethouder mag worden verlangd. Een klachtprocedure dient ertoe om verhoudingen tussen partijen die er onderling niet uitkomen, te herstellen door als dit mogelijk is op een informele wijze aan de klacht tegemoet te komen, dan wel door een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht. Een klachtprocedure biedt beide partijen, klager zowel als beklagde, voldoende

mogelijkheden om hun visie op de onderzochte gedraging te geven. Klachtbehandeling geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waar de klacht betrekking op heeft. Het schrijven van een brief door degene die betrokken was bij de gedraging waarop een klacht betrekking heeft buiten deze klachtprocedure om doet afbreuk aan de functie van een klachtprocedure. Het was niet juist dat de wethouder niet de afstand heeft betracht die in dit verband moest worden gehouden.

Hierbij komt dat de toonzetting van de brief die de wethouder verzoeker had geschreven niet zakelijk is te noemen, met name niet waar hij bewoordingen bezigt als “verdraaien” en “onfatsoenlijk”. In een situatie als deze zou een goed gesprek tussen de wethouder en verzoeker een beter alternatief zijn geweest.

5. De Nationale ombudsman volgt de gemeente dan ook in haar standpunt dat verzoekers klacht in dit opzicht gegrond is te achten.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

### **III. Ten aanzien van de klachtbehandeling door de gemeente Landgraaf**

*Wat betreft de motivering van de beslissing op de klacht van verzoeker*

1. Verzoekers klacht bij de gemeente had in de eerste plaats betrekking op de wijze waarop de gemeente Landgraaf had gehandeld inzake de verkoop aan zijn moeder van een stuk gemeentegrond dat grensde aan het perceel van haar woning. De gemeente heeft dit onderdeel van de klacht buiten verdere behandeling gelaten met de motivering dat de klachtenregeling van de gemeente ziet op incorrecte gedragingen van ambtenaren of bestuurders. In de brief waarmee de klacht is afgehandeld, heeft de gemeente over dit klachtonderdeel een aantal opmerkingen gemaakt en hieraan toegevoegd dat de procedure rondom de verkoop van de desbetreffende groenstrook correct is verlopen.

2. Hiernaar in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman gevraagd, verklaarde de gemeente dat een klacht betrekking diende te hebben op een specifieke gedraging. De gemeente stelde dat een klacht over de procedure inzake de verkoop van de grondstrook niet als specifieke gedraging kon worden aangemerkt en dus geen onderwerp van de klachtbehandeling kon zijn. Bij nader inzien had de klacht volgens de gemeente evenwel niet buiten behandeling moeten worden gelaten maar niet-ontvankelijk dienen te worden verklaard, gelet op de bepalingen in de “Klachtenregeling Landgraaf 2004” (zie Achtergrond, onder 2.).

Voor de volledigheid had de secretaris onderzocht of de verkoopprocedure correct was verlopen en of hierbij de door de betrokken ambtenaren uitgevoerde handelingen correct waren jegens verzoeker, en deze bevindingen in het besluit over de klacht opgenomen. Als verzoeker zou hebben geklaagd over de bij de verkoopprocedure betrokken ambtenaren, dan zou een dergelijke gedraging volgens de gemeente immers wel onderwerp van

klachtbehandeling zijn geweest.

3. Het motiveringsvereiste houdt in dat overheidshandelen feitelijk en logisch wordt gedragen door een voor belanghebbenden kenbare motivering. Het beginsel brengt met zich mee dat de motivering van een beslissing deze beslissing moet kunnen dragen. Dit betekent dat alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overwegingen moeten worden betrokken.

4. Volgens artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht (Awb, zie Achtergrond, onder 1.) kan een ieder een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Met de term 'bepaalde aangelegenheid' wordt aangegeven dat algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen van het bestuursorgaan niet onder de reikwijdte van de klachtenregeling van de Awb vallen. Klachtbehandeling kan wel zien op de manier waarop de uitvoering van beleid in een bepaald geval concreet heeft plaatsgevonden.

5. Verzoeker heeft zowel in zijn klachtbrief als hiernaar gevraagd tijdens de hoorzitting, kenbaar gemaakt dat zijn klacht was gericht tegen het feit dat de gemeente bij de verkoop van het stuk grond aan zijn moeder een verhoging van de verkoopprijs had toegepast, hetgeen hij niet terecht vond gezien de door hem opgeworpen omstandigheden. Deze klacht zag dus niet op het door de gemeente vastgestelde beleid inzake het verkopen van gemeentegrond aan particulieren, maar op de wijze waarop dit beleid in het geval van de verkoop van een stuk gemeentegrond aan zijn moeder was uitgevoerd. De klacht was dan ook te beschouwen als een klacht over de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens zijn moeder had gedragen en had om die reden als zodanig in behandeling dienen te worden genomen.

Nu de motivering van de beslissing om de klacht niet in behandeling te nemen deze beslissing niet kan dragen, is de manier waarop de gemeente de klacht heeft behandeld niet in overeenstemming met het motiveringsvereiste.

6. Verzoekers klacht bij de gemeente had voorts betrekking op het geen gehoor vinden als burger bij de wethouder met betrekking tot de wijze waarop de verkoop aan zijn moeder had plaatsgehad. De gemeente heeft het klachtonderdeel ongegrond verklaard met de motivering dat de beeldvorming over de reactie van de wethouder bij verzoeker zo verschilde van die bij de wethouder, terwijl enerzijds voldoende concreet en verifieerbaar feitenmateriaal ontbrak en er anderzijds geen aanleiding was om aan de lezing van de wethouder te twifelen.

7. In het kader van het door de Nationale ombudsman ingestelde onderzoek stelde de gemeente dat het vast stond dat er een telefoongesprek had plaatsgevonden. Wat hierin woordelijk was besproken, was niet te achterhalen of te bewijzen maar de gemeente had geconstateerd dat er voldoende aandacht aan de kwestie was besteed en in zoverre

achtte zij de klacht ongegrond. Het feit dat verzoeker niet had bereikt wat hij wilde, namelijk een verlaging van de te betalen verkoopprijs door teniet doen van de verhoging van de verkoopprijs deed hieraan volgens de gemeente niets af.

8. De ongegrondverklaring van verzoekers klacht dat hij onvoldoende gehoor van de wethouder had gekregen, met het argument dat de lezingen over de reactie van de wethouder uiteenliepen, er onvoldoende concrete en verifieerbare feiten waren en er geen reden was om aan de lezing van de wethouder over het gebeurde te twijfelen, is niet in overeenstemming met het motiveringsvereiste. Als de lezingen over een gedraging uiteenlopen en bovendien moet worden geconstateerd dat de feiten niet of onvoldoende kunnen worden achterhaald, betekent het feit dat er geen reden is om te twijfelen aan de lezing van het bestuursorgaan of van de betrokken medewerker niet zonder meer dat de klacht over hem of haar niet gegrond is. In de gevallen waarin er evenmin aanleiding bestaat om te twijfelen aan de visie van de klager, terwijl er geen aanknopingspunten kunnen worden gevonden om de lezing van de een geloofwaardiger te achten dan die van de ander, kan de vaststelling van het voorgaande tot geen andere conclusie leiden dan dat er geen oordeel over de klacht kan worden uitgesproken.

9. De nadere motivering van de gemeente zoals zij die gaf in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman, maakt dit niet anders. Het feit dat er een telefoongesprek tussen verzoeker en de wethouder had plaatsgevonden, brengt niet zonder meer met zich dat kan worden gezegd dat er voldoende aandacht aan de kwestie was besteed en dat verzoekers klacht dat hij geen gehoor had gevonden als burger bij de wethouder ongegrond was. Uiteraard is het niet zo dat pas als het bestuursorgaan een klager in het gelijk stelt, kan worden gezegd dat hij in zijn klacht gehoor heeft gevonden. Voor het antwoord op de vraag of er voldoende gehoor voor een klacht is, is van belang of het bestuursorgaan een voldoende open oog en oor heeft gehad voor de klacht. In dit verband is de wijze waarop het telefoongesprek tussen verzoeker en de wethouder was verlopen relevant. Over het verloop van het telefoongesprek bestond echter juist verschil van mening tussen verzoeker en de wethouder, waar verzoeker onder meer stelde dat de wethouder had gezegd voor dit soort zaken eigenlijk geen tijd te hebben en de wethouder dit ontkende. Op grond hiervan kon niet op basis van het enkele feit dat er een telefoongesprek had plaatsgevonden, worden geconstateerd dat er voldoende aandacht aan de kwestie was besteed en de klacht in zoverre ongegrond moest worden geacht.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk wegens strijd met het motiveringsbeginsel.

Wat betreft het horen van verzoeker en van de wethouder van de gemeente

10. Ten aanzien van het horen van verzoeker en de wethouder van de gemeente overweegt de Nationale ombudsman het volgende. De behandeling van een klacht dient aan een aantal voorwaarden te voldoen. Deze voorwaarden zijn onder meer van belang voor het na te streven vertrouwen in de onbevooroordeeldheid van de klachtbehandelende

instantie. Zo dient het er hoor en wederhoor te worden toegepast. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat een bestuursorgaan bij de voorbereiding van een handeling of beslissing burgers in staat moet stellen te worden gehoord teneinde hun belangen in de voorbereiding te kunnen behartigen. In het kader van de behandeling van een klacht houdt dit beginsel in dat elk van de bij de klacht betrokken partijen de gelegenheid krijgt zijn standpunt naar voren te brengen, en dat vervolgens elke partij de mogelijkheid wordt geboden om te reageren op hetgeen de andere partij over de klacht naar voren heeft gebracht.

De verplichting om de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te stellen om te worden gehoord, is opgenomen in artikel 9:10 Awb (zie Achtergrond, onder 1.). Hoewel het vereiste van wederhoor niet uitdrukkelijk in genoemde wetsbepaling is neergelegd, is het de bedoeling van de wetgever geweest dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld om op elkaars verklaringen te reageren. Belangrijke doelen die de wetgever hierbij voor ogen stonden, zijn herstel van vertrouwen en waarheidsvinding (zie Achtergrond, onder 1.). Slechts wanneer de reactie van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft geheel aansluit bij de klacht en de daarop gegeven toelichting is het niet noodzakelijk deze reactie aan de klager voor te leggen. Wanneer de beklaagde echter feitelijk verweer voert, dat wil zeggen de gedraging als zodanig ontkent of nieuwe feiten aanvoert die de gedraging in een ander licht plaatsen, is er sprake van (nieuwe) gegevens waarover de klager zijn visie moet kunnen geven. Wederhoor is dan een vereiste.

11. In het kader van het onderzoek gaf de gemeente aan dat hetgeen de wethouder over verzoekers klacht had verklaard, stond vermeld in de brief van 21 december 2004 van de wethouder aan verzoeker. De wethouder had hieraan, volgens de gemeente, mondeling alleen aan toegevoegd dat hij zelf eerst had onderzocht of de procedure correct was verlopen voordat hij verzoeker had teruggebeld. Dit had de gemeente vermeld in de beslissing op de klacht.

Verzoeker was na de ontvangst van de brief van de wethouder gehoord, waarbij verzoeker had aangegeven hoe hij de brief en de houding van de wethouder had opgevat. De gemeente achtte het onverstandig om beide partijen vervolgens nogmaals in elkaars aanwezigheid te horen. Bovendien waren zij in voldoende mate in de gelegenheid gesteld om hun standpunten kenbaar te maken en te reageren op het door de ander ingenomen standpunt, om welke reden de gemeente zich op het standpunt stelde dat aan het vereiste van hoor en wederhoor was voldaan.

12. De gemeente kan niet in dit standpunt worden gevolgd. Nadat verzoeker tijdens de hoorzitting zijn klacht had toegelicht, werd de wethouder in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren. De wethouder gaf in dit verband een reactie die een andere weergave van het gebeurde bevatte dan verzoeker had gesteld. Hiermee voerde de wethouder feitelijk verweer en ontkende de bewering van verzoeker. Het had dan ook in de rede

gelegen om de reactie van de wethouder in het kader van wederhoor voor te leggen aan verzoeker.

De gemeente is dan ook op het punt van het toepassen van hoor en wederhoor tekortgeschoten. In zoverre is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Landgraaf is gegrond ten aanzien van het sturen van een brief door de wethouder wegens schending van het vereiste van correcte bejegening.

De uit eigen beweging onderzochte gedraging, de wijze waarop de gemeente Landgraaf bij brief van 16 februari 2005 verzoekers klacht heeft behandeld over de wijze waarop de gemeente Landgraaf haar openbaar groen aan burgers verkoopt en over het geen gehoor vinden als burger bij de wethouder van de gemeente inzake deze klacht, is niet behoorlijk wegens schending van het motiveringsvereiste en het vereiste van hoor en wederhoor.

## **Onderzoek**

Op 15 april 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Landgraaf, met een klacht over een gedraging van de gemeente Landgraaf.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Landgraaf, werd een onderzoek ingesteld. Bovendien stelde de Nationale ombudsman met gebruikmaking van de bevoegdheid van artikel 9:26 Algemene wet bestuursrecht een onderzoek in.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders verzocht op de klacht en op de geformuleerde gedraging te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het college van burgemeester en wethouders een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De gemeente berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**



## A. feiten

1. Op 10 december 2004 diende verzoeker bij de gemeente Landgraaf de volgende klacht in:

“...Bij deze wens ik een klacht in te dienen jegens de werkwijze van de gemeente Landgraaf inzake de aankoop (...) van een grondstrook, kadastraal bekend (...). Op 24 oktober 1974 kochten mijn ouders een woonhuis (...). In het bijbehorende bewijs van eigendom werd in artikel 10 de voorwaarde gesteld dat koper moest gedogen dat deze strook grond door de gemeente zou worden onderhouden en dat de koper na dit jaar de plicht had om de strook grond te onderhouden en in stand te houden.

Voorname is steeds gebeurd en de strook grond heeft in de loop der jaren steeds een wisselend karakter gehad. Zo is het een tijd een strook aarde geweest met beplanting en is het een tijd een grasveld geweest. De strook grond werd in de loop der jaren omheind door een buxushaag, een gaaswerk en een houten hekwerk. Toen mijn vader in 1998 stierf werd voorname steeds door mij en mijn moeder (erven) onderhouden. Door de drukte van mijn werkzaamheden en de medische klachten van mijn moeder werd het echter ondoenlijk om deze strook grond steeds weer te onderhouden. Ik besloot toen samen met mijn moeder om de strook grond te bestraten en de omheining te vervangen door een stalen verkunststof hekwerk zodat deze strook grond en de omheining geen onderhoud meer behoeften. De strook grond bleef echter te allen tijde een openbaar karakter houden, hetgeen ook noodzakelijk was, daar er op het terrein een elektriciteitskast van Essent is gesitueerd. Voorts werd aandacht besteed aan het feit dat het straatbeeld niet werd aangetast.

Ondanks bovenstaande bleek dat het voor mijn moeder niet meer mogelijk was om in het huis te blijven wonen. Dit in verband met eerder genoemde redenen. Derhalve werd het huis te koop gezet en vertrok mijn moeder naar een huur-seniorenappartement. Bij de makelaar werd de kanttekening gemaakt dat de strook grond eigendom was van de gemeente.

Nadat het huis geruime tijd te koop had gestaan en er nog geen kopers waren geweest kwam op enig moment wel een koper op de proppen. Kort daarop ontving mijn moeder een brief van de gemeente waarin werd gesteld dat zij in overtreding was daar zij zich de grond had toegeëigend en dat tot ontruiming zou worden overgegaan wanneer zij de grond niet zou kopen. Daarnaast werd er een prijskaartje opgehangen aan dit grondstuk van 51 Euro per vierkante meter. Deze prijs zou afwijken van en hoger zijn dan de gangbare prijs omdat er een boetebedrag in was opgenomen. Mijn moeder werd door bovenstaande schakmat gezet omdat de koop al in gang was gezet.

Nadat er telefonisch en schriftelijk contact was geweest met mevrouw B., bleek dat wij ons in verbinding moesten stellen met de heer H., zijnde wethouder van grondgebiedzaken.

Nadat ik tot twee maal toe een verzoek had gericht aan de secretaresse om een afspraak te maken met de heer H., werd ik uiteindelijk door de heer H. teruggebeld met de mededeling dat hij hier eigenlijk geen tijd voor had, laat staan voor een persoonlijke afspraak. Uiteindelijk mochten we zelfs blij zijn dat we de grond voor deze prijs konden kopen. Wanneer het aan hem had gelegen was de prijs zelfs veel hoger uitgevallen. Hij had daar zelfs in raadsvergaderingen op aangedrongen.

U begrijpt dat mijn moeder en ik behoorlijk verbolgen zijn over deze gang van zaken. De grondstrook is 30 jaar lang altijd netjes onderhouden en mijn ouders en ik zijn altijd inwoners geweest van de gemeente Landgraaf. Het strijkt dan ook tegen alle rechtvaardigheidsgevoelens in dat wij nu zo behandeld worden, met name door de heer H., die toch optreedt als wethouder en in dat opzicht een volksvertegenwoordiger zou moeten zijn. Uiteraard begrijpen wij dat de gemeente op enig moment grondstroken te koop aanbiedt en dat dit voor ons op een zeer ongelukkig moment kwam. Het feit dat er echter nog eens een boeteclausule wordt toegepast die mijns inziens zeer onredelijk is, vinden wij zeer ongepast...”

2. Op 25 januari 2005 vond een hoorzitting plaats, waarvan het volgende verslag is opgesteld:

“...Klager geeft aan dat zijn klacht tweeledig is: enerzijds is hij het niet eens met de werkwijze die de gemeente hanteert bij de verkoop van grond en anderzijds vindt hij geen gehoor bij de wethouder als hij wil laten weten dat hij het hiermee niet eens is.

De secretaris vraagt naar een concrete gedraging waar de klacht precies betrekking op heeft.

Klager geeft aan, dat hij geen gehoor kreeg bij de vakafdeling zelf. Hij werd doorverwezen naar wethouder H., die vervolgens geen tijd voor hem heeft, omdat hij het druk heeft met belangrijkere zaken. Het gaat klager met name om zijn moeder. Zijn moeder heeft lang in deze woning gewoond en de onderhavige strook grond altijd netjes onderhouden. Nu krijgt zij opeens een brief in ambtelijke taal, waarvan zij geschrokken is. Vervolgens probeert klager tekst en uitleg te krijgen bij de gemeente, maar krijgt nul op zijn rekest om de grondprijs te verlagen.

De secretaris vraagt aan klager welke brief zijn moeder heeft gekregen.

Hierop laat klager de bewuste brief zien. Deze brief is op 3 augustus 2004 verzonden aan de moeder van klager. Bovendien heeft zijn moeder twee keer dezelfde brief gekregen, hetgeen de indruk wekt alsof er vanuit de gemeente veel druk wordt uitgeoefend om tot aankoop van de strook grond over te gaan.

Klager verwijst verder naar het koopcontract. Hierin is volgens hen bepaald, dat de gemeente de strook grond in gebruik geeft. Zijn ouders waren vervolgens verplicht om de

strook grond te onderhouden.

De secretaris geeft aan, dat dit niet zo in het koopcontract staat en er ook geen sprake is van een onderhoudsverplichting.

Klager zegt, dat de gemeente in dat geval wel voordeel heeft gehad van het door zijn ouders gepleegde onderhoud. Het is altijd al een strook grond met een openbaar karakter geweest. Klager heeft wel begrip voor verkoop door de gemeente, maar niet voor de manier waarop dit vervolgens in zijn werk gaat. Zijn moeder is hiervan geschrokken en zag bij wijze van spreken de bulldozer al komen. Klager is wel netjes te woord gestaan door mevrouw B. van de vakafdeling. Klager is het niet eens met de boeteclausule ten aanzien van de gehanteerde grondprijs. Door deze boeteclausule wordt de grondprijs verhoogd van 34 euro per vierkante meter naar 51 euro per vierkante meter, een verhoging met 50% dus. De reden voor deze verhoging is het illegaal in gebruik nemen van de strook grond. Klager geeft aan, dat de strook grond altijd al door de bewoners van deze woning is gebruikt. Het verhogen van de grondprijs is onrechtvaardig in vergelijking tot het gepleegde onderhoud. Mevrouw B. gaf echter aan, dat zij de vastgestelde regels hiervoor heeft gehanteerd en daaraan is niets te doen. Vervolgens heeft zij klager doorverwezen naar wethouder H. Klager heeft geprobeerd om de wethouder te bereiken en zou teruggebeld worden. Dit gebeurde echter niet. Klager heeft vervolgens zelf nog een keer gebeld en werd toen wel te woord gestaan door de wethouder. De reactie van de wethouder gaf klager echter een onrechtvaardig gevoel.

De secretaris vraagt klager nogmaals nadrukkelijk om een concrete gedraging aan te geven, waartegen zijn klacht gericht is.

Klager geeft aan, dat de wethouder niet eens de tijd nam om even naar hem te luisteren. Het gaat toch ook vaak om het hebben van een luisterend oor. Het zou een kleine moeite zijn geweest om het verhaal van klager en zijn moeder aan te horen.

Verder geeft klager aan, dat de wethouder niet schriftelijk richting hem had moeten reageren, omdat er immers al een klacht door klager was ingediend. De wethouder had zich erbuiten moeten houden. Dit getuigt van onvolwassen gedrag. Klager is van mening, dat de wethouder had kunnen toegeven dat hij niet netjes heeft gereageerd.

De secretaris geeft aan, dat hij het idee heeft, dat het klager niet meer zozeer om de inhoud (de verhoging van de grondprijs door de boeteclausule) gaat.

Klager geeft aan, dat hij het nog steeds niet eens is met de door de gemeente gehanteerde boeteclausule. Hierover zou hij graag met wethouder H. hebben willen praten.

Klager geeft aan, dat de strook grond bestaat is om zijn moeder werk te besparen. Ondanks het feit, dat de strook grond netjes bestaat is, krijgt zijn moeder op de koop toe

een boete opgelegd. Klager zou eerder pleiten voor een korting op de normale grondprijs wegens jarenlang goed onderhoud door zijn ouders. De strook grond ligt er nu immers netjes bij. Bovendien is het altijd al omheind geweest.

De secretaris leest klager de mail voor van mevrouw B., welke gericht is aan de heer D., klachtbehandelaar van de gemeente. Hieruit blijkt dat de gemeente ook van mening was, dat de ouders van klagers een onderhoudsplicht met betrekking tot de strook grond hadden. Tevens staat in de mail vermeld, dat de kopers de strook grond zonder toestemming van de gemeente als voortuin hebben ingericht en deze ook als zodanig zijn gaan gebruiken.

Klager legt uit, dat de situatie zo al van oudsher bestond. Voorheen hebben zijn grootouders in deze woning gewoond. Klager laat een foto uit 1967 zien. Hierop is te zien, dat er een buxushaag langs de strook grond staat en gedeeltelijk een hekwerk.

De secretaris deelt mee, dat de interpretatie van de eigendomsakte aanleiding zou kunnen zijn om intern nog eens naar de hier gehanteerde boeteclausule te kijken.

Met betrekking tot de gedraging van de wethouder geeft de secretaris aan, dat de wethouder in de gelegenheid zal worden gesteld om op de klacht te reageren...”

3. Op 14 februari 2005 besliste de gemeente Landgraaf als volgt op de klacht van verzoeker:

“...De Secretaris van Landgraaf (...) besluit:

De klacht ongegrond te verklaren respectievelijk buiten verdere behandeling te laten waartoe het volgende wordt overwogen.

Ten aanzien van de inhoud van de klacht.

Tijdens de op 25 januari 2005 gehouden hoorzitting in het kader van de afhandeling van deze klacht is komen vast te staan dat de klacht twee onderdelen bevat:

1. De wijze waarop en het beleid waarmee de gemeente Landgraaf haar openbaar groen aan de burgers verkoopt;
2. Het geen gehoor vinden als burger bij de wethouder van de gemeente in deze zaak.

Ten aanzien van klachtonderdeel 1.

Klager is van mening dat de gemeente onterecht een boetepercentage van 50 in rekening heeft gebracht bij de aankoop van een groenstrook door de moeder van klager. Dit terwijl de moeder van klager steeds het openbaar groen correct heeft onderhouden.

Tevens stelt klager vast dat de gemeente hier door het sturen van twee brieven op een dag grote druk zet op de koper en dat dit intimiderend op een keurige burger als zijn moeder overkomt.

Ondanks het feit dat dit klachtonderdeel in het kader van de Klachtenregeling gemeente Landgraaf buiten verdere behandeling moet blijven aangezien de klachtenregeling ziet op incorrecte gedragingen van ambtenaren of bestuurders wil ik toch opmerken dat ik heb geconstateerd dat het tarief en de boeteclausule uit de door de gemeenteraad vastgestelde Grondnota 2003 hier correct zijn toegepast.

Immers de groenstrook welke thans door de moeder van klager is aangekocht was reeds geruime tijd maar zonder toestemming en derhalve illegaal bij de tuin getrokken. Dit feit leidt automatisch en terecht tot de verhoging van de aankoopprijs van openbaar groen met 50%. Het al of niet hebben of gehad hebben van een onderhoudsplicht voor de betreffende groenstrook ook voordat die bij de tuin getrokken werd staat hier geheel los van.

De twee brieven die de moeder van klager over de aankoopaanbieding op dezelfde dag heeft ontvangen betreft in feite twee exemplaren van dezelfde brief. Dit is onderdeel van de zeer gebruikelijke werkwijze om twee exemplaren aan een aanstaand koper toe te zenden waarvan er één door de koper behouden kan worden als bewijs en één ondertekend moet worden teruggestuurd naar de gemeente ten bewijze van instemming van koper met de aan de koop verbonden condities waaronder de prijs.

Ook dit is vast onderdeel van de overigens correct verlopen procedure rondom de aankoop van de betreffende groenstrook.

Ten aanzien van klachtonderdeel 2.

Het tweede onderdeel van de klacht heeft betrekking op het geen gehoor vinden van klager als burger van deze gemeente bij de wethouder als hij met een vraag in een voor hem zeer belangrijke zaak bij hem terecht komt.

Het gaat klager erom dat de betreffende wethouder (...), waarnaar hij door mevrouw B. is doorverwezen, op het moment dat hij telefonisch contact met hem zoekt niet thuis geeft. Klager geeft aan dat de wethouder belooft hem terug te bellen en dit uiteindelijk na herhaald verzoek zijnerzijds ook doet en dan in dit telefoongesprek aan klager meedeelt dat hij eigenlijk voor dit soort zaken geen tijd heeft. De wethouder voegt daaraan toe dat klager c.q. zijn moeder eigenlijk blij moeten zijn dat ze de grond mochten kopen en dat de prijs best nog hoger had gemogen. Na binnenkomst van deze klacht heeft de wethouder bovendien aan klager nog buiten de klachtprocedure om een brief geschreven waarvan klager tijdens de hoorzitting heeft aangegeven dit uiterst ongepast te vinden.

Desgevraagd ontkent de wethouder (...) dat hij aan klager heeft gezegd voor dergelijke zaken geen tijd te hebben. Integendeel de wethouder is nog tweemaal persoonlijk bij

mevrouw B. van afdeling Grondzaken geweest teneinde zichzelf op de hoogte te stellen hoe een en ander was verlopen en of dit correct was. Vervolgens heeft hij klager teruggebeld met de mededeling dat hij geconstateerd had dat de verkoop en prijsbepaling correct waren inclusief de boetetoepassing.

Vervolgens heeft de wethouder in een brief aan klager reeds verwoord dat hij niet begrijpt waarom klager een zo ander beeld heeft van dit telefoongesprek. Hij geeft aan dit uitsluitend te kunnen verklaren uit de hoge mate van teleurstelling bij klager over de in zijn ogen onverwacht en onredelijk hoge prijs voor de grondstrook. Hij heeft klager vervolgens in diezelfde brief uitgelegd dat de prijs correct en conform raadsbesluit is totstandgekomen en dat hij hier verder niets aan kan doen.

Ik ben het met klager eens dat de wethouder beter niet buiten de klachtprocedure om een brief aan klager had kunnen schrijven maar dat hij zijn reactie in de procedure had moeten inbrengen. De brief is nu nadat hij reeds aan klager was toegezonden onderdeel van het klachtdossier geworden.

Nu het beeld dat de wethouder heeft van zijn reactie naar klager zo verschilt van klagers beeld van diens reactie als weergegeven ter hoorzitting en in de klachtbrief kan ik niet anders dan concluderen dat de klacht ook op dit punt ongegrond is. Het ontbreekt immers enerzijds aan voldoende concreet en verifieerbaar feitenmateriaal en anderzijds is er voor mij geen enkele aanleiding om aan de lezing van de wethouder te twifelen.

Resumerend.

Samenvattend blijft het klachtonderdeel 1 buiten behandeling en heb ik bij de behandeling van klachtonderdeel 2 de indruk gekregen dat het inhoudelijk geen gelijk krijgen door de klager en het sterke onrechtvaardigheidsgevoel dat hij hierbij heeft er debet aan is dat de klacht richting wethouder op deze wijze is ingediend.

Ik besluit dan ook gelet op de klachtenregeling en gehoord de klager, de wethouder en de ambtenaar alsmede gelet op de stukken om het tweede klachtonderdeel ongegrond te verklaren waarbij ik mij terdege realiseer dat er sprake is van een gevoel van onrechtvaardigheid bij klager over de hoogte van de prijs van groenstrook in relatie tot het door klagers ouders jarenlang gepleegde onderhoud.

Klager tegemoet te komen in zijn onrechtvaardigheidsgevoel door het niet toepassen van de boeteclausule en de aankoop zou echter indruisen tegen de door de gemeenteraad vastgestelde grondprijzen en ontoelaatbare precedentwerking ten gevolg hebben...”

## B. STANDPUNT VERZOEKER

Voor standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

### C. STANDPUNT GEMEENTE LANDGRAAF

1. De Nationale ombudsman stelde het college van burgemeester en wethouders in het kader van het onderzoek de volgende vragen:

“1. Waarom heeft de wethouder verzoeker een brief geschreven?

2. Waarom is de gemeente van oordeel dat een klacht zoals die van verzoeker over de gang van zaken bij het verkopen van het stuk grond aan verzoekers moeder niet voor behandeling in een klachtprocedure in aanmerking komt?

3. Waarom heeft de gemeente overigens niettemin in de brief van 16 februari 2005 waarmee verzoekers klacht is afgehandeld, wel een overweging aan dit klachtonderdeel gewijd?

4. Met betrekking tot verzoekers klacht over het geen gehoor vinden bij de wethouder inzake zijn klacht inclusief het sturen van een brief door de wethouder, wordt in de brief van 16 februari 2005 geconstateerd dat de wethouder een heel ander beeld heeft van de wijze waarop hij verzoeker tegemoet had getreden, respectievelijk dat de wethouder beter niet buiten de klachtprocedure om een brief aan verzoeker had kunnen schrijven.

Waarom heeft de gemeente op basis van deze constatering de conclusie getrokken dat deze klacht niet gegrond was?

5. Waarom heeft de gemeente geen aanleiding gezien om verzoeker in het kader van hoor en wederhoor in de gelegenheid te stellen te reageren op hetgeen de wethouder in het kader van de klachtprocedure over verzoekers klacht had verklaard?”

2. De gemeentesecretaris van Landgraaf gaf bij brief van 10 augustus 2005 als zijn standpunt het volgende te kennen:

“...Ad 1.

In zijn klachtbrief heeft verzoeker vermeld op welke wijze wethouder H. gereageerd heeft in een telefoongesprek met verzoeker. De door verzoeker aangehaalde versie van het gebeuren verbaasde wethouder H. dermate, dat deze zich geroepen voelde om in een persoonlijke brief aan verzoeker zijn visie inzake het bewuste telefoongesprek weer te geven.

Ad 2.

Op grond van artikel 1 van de “Klachtenregeling Landgraaf 2004” (verder: de klachtenregeling (...)) dient onder een klacht te worden verstaan: “een uiting van ongenoegen omtrent de wijze waarop een bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkend persoon zich jegens hem of een

ander heeft gedragen". Een klacht dient aldus betrekking te hebben op een specifieke gedraging.

Gelet op deze definitie van het begrip "klacht" kan de procedure zelf inzake de verkoop van de onderhavige grondstrook naar mijn mening niet als een specifieke gedraging aangemerkt worden. De procedure zelf kan aldus geen onderwerp van klachtbehandeling in het kader van de klachtenregeling zijn. In de Memorie van Toelichting ten aanzien van de klachtenregeling in hoofdstuk 9 van de Awb staat vermeld, dat algemene wensen over het optreden c.q. beleid van een bestuursorgaan geen betrekking hebben op de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen en dus niet vallen onder voormeld hoofdstuk 9 van de Awb. Daarom heb ik besloten om de klacht voor wat betreft dit onderdeel buiten behandeling te laten.

Artikel 4, lid 1 onder a t/m f en lid 2 van de klachtenregeling geeft echter een limitatieve opsomming van de gevallen waarin een klacht buiten behandeling gelaten kan worden. Het ontbreken van een specifieke gedraging valt hier niet onder. Dit betekent, dat dit klachtonderdeel niet op grond van artikel 4 van de klachtenregeling buiten behandeling gelaten had kunnen worden.

In artikel 3 van de klachtenregeling is bepaald, dat een klacht ontvankelijk is indien zij een duidelijke omschrijving bevat van de gedraging waarover de klacht is ingediend. Nu er geen sprake is van een gedraging waartegen dit klachtonderdeel gericht is, had dit onderdeel dus niet-ontvankelijk verklaard moeten worden.

Ad 3.

Indien verzoeker geklaagd zou hebben over de bij de verkoopprocedure betrokken ambtenaren - dat deze zich mondeling dan wel schriftelijk niet correct jegens verzoeker (dan wel jegens de moeder van verzoeker) zouden hebben gedragen - dan zou een dergelijke gedraging wel onderwerp van klachtbehandeling geweest zijn.

Volledigheidshalve heb ik daarom onderzocht of de verkoopprocedure correct (althans volgens de vastgestelde richtlijnen) is verlopen en of daarbij de door de betrokken ambtenaren uitgevoerde handelingen correct waren jegens verzoeker. Mijn bevindingen heb ik dan ook in het kader van de zorgvuldigheid in het besluit opgenomen.

Verzoeker heeft evenwel tijdens de hoorzitting meegedeeld, dat hij netjes te woord is gestaan door mevrouw B. van de vakafdeling. Mevrouw B. heeft verzoeker desgevraagd telefonisch meegedeeld, dat de verkoopprocedure conform de door de gemeenteraad in september 2003 vastgestelde Grondnota afgehandeld wordt. Bij de vaststelling van deze Grondnota heeft de gemeenteraad ingestemd met de aanpassing van het opslagpercentage dat geldt bij illegale ingebruikname van openbaar groen, zijnde een ophoging naar 50% van de verkoopprijs. Onder illegale ingebruikname wordt verstaan het zonder recht of toestemming van burgemeester en wethouders in gebruik of in bezit



hebben van gemeentegrond. Tevens is bij deze nota de verkoopprijs van onbebouwd blijvend openbaar groen vastgesteld op € 34,- per m<sup>2</sup>. Na deze uitleg van mevrouw B. gaf verzoeker echter aan, dat hij het niet eens is met de door de gemeente ten aanzien van de onderhavige grondstrook gehanteerde prijs van € 51,- per m<sup>2</sup>., althans niet met de verhoging van 50% bovenop de gebruikelijke grondprijs (€ 34,-).

Nu mevrouw B. de daarvoor vastgestelde richtlijnen juist heeft toegepast en verzoeker hierin niet tegemoet kon komen, heeft zij verzoeker doorverwezen naar de verantwoordelijke wethouder.

Overigens merk ik in dit kader nog het volgende op. Verzoeker geeft in zijn klachtbrief op de tweede pagina aan, dat in een brief van de gemeente aan zijn moeder wordt gesteld, dat zij in overtreding was daar zij zich de grond had toegeëigend en dat tot ontruiming zou worden overgegaan wanneer zij de grond niet zou kopen. De hier door verzoeker bedoelde brief is de aanbiedingsbrief van het college van burgemeester en wethouders van 27 juli 2004, verzonden op 3 augustus 2004. (...) wordt in deze (overigens standaard gehanteerde) brief geen melding gemaakt van overtreding of toeëigening. Wel is aangegeven, dat er zijdens de gemeente geconstateerd is dat de grondstrook als tuin in gebruik is genomen. Hierbij wil ik u erop attenderen, dat de toonzetting van deze brief niet negatief van aard is.

Ad 4.

In mijn besluit heb ik het tweede klachtonderdeel, namelijk 'het geen gehoor vinden als burger bij de wethouder van de gemeente in deze zaak', ongegrond verklaard en wel om de volgende reden.

Het staat vast, dat er een telefoongesprek tussen wethouder H. en verzoeker heeft plaatsgevonden. Wat er woordelijk besproken is tussen deze twee personen valt door mij noch te achterhalen noch te bewijzen. Ik heb echter wel geconstateerd, dat er voldoende aandacht aan de kwestie is besteed. In zoverre is de klacht 'geen gehoor vinden bij de wethouder' dan ook naar mijn mening ongegrond. Het feit, dat verzoeker niet bereikt heeft wat hij wilde bereiken, namelijk een verlaging (door teniet doen van de boete) van de te betalen koopprijs, doet hier niets aan af.

Het feit, dat wethouder H. nog ná ontvangst van de klachtbrief door de gemeente op 15 december 2004 zelf een brief (...) aan verzoeker heeft geschreven met daarin vermeld zijn versie van het tussen partijen gevoerde telefoongesprek, acht ik zeer onverstandig. Inmiddels was de klachtbrief al in behandeling genomen bij de afdeling BJZ. Het is geenszins de bedoeling, dat een wethouder hangende een klachtprocedure zelfstandig en buiten medeweten van de klachtbehandelaar om nog een brief aan een klager schrijft. Dat had ook in dit geval niet mogen gebeuren. Dit feit is door mij evenwel niet als een aparte klacht opgevat. Wel heb ik in mijn besluit aangegeven, dat ik het met verzoeker eens ben

dat de wethouder beter niet buiten de klachtprocedure om een brief aan klager had kunnen schrijven.

Voor zover de klacht is gericht tegen het feit, dat wethouder H. buiten de klachtprocedure om een brief aan verzoeker heeft geschreven, acht ik deze klacht van verzoeker dan ook gegrond. Hiervoor bied ik verzoeker bij deze alsnog mijn welgemeende excuses aan.

Ad 5.

Hetgeen wethouder H. over verzoekers klacht heeft verklaard, staat vermeld in de brief van 21 december 2004 van de wethouder aan verzoeker. Mondeling heeft wethouder H. hier enkel aan toegevoegd, dat hij zelf eerst onderzocht heeft of de procedure correct verlopen was voordat hij verzoeker heeft teruggebeld. Een en ander heb ik in mijn besluit op pagina 3 vermeld.

Verzoeker is ná ontvangst van deze brief (brief van 21 december 2004, hoorzitting op 25 januari 2005) nog door mij uitgenodigd om gehoord te worden. Hierbij heeft verzoeker van de gelegenheid gebruik gemaakt om onder meer aan te geven hoe hij de brief en de houding van de wethouder heeft opgevat. Ik achtte het evenwel - gelet op de ingenomen reeds bij mij bekende standpunten - onverstandig om beide partijen vervolgens nogmaals in elkaars aanwezigheid te horen. Bovendien zijn beide partijen door mij in voldoende mate in de gelegenheid gesteld om hun standpunten kenbaar te maken en te reageren op het door de ander ingenomen standpunt, waardoor naar mijn mening aan het vereiste van hoor en wederhoor is voldaan.

## **Conclusie**

Zoals hiervoor vermeld onder ad 4. ben ik van mening, dat voor zover de klacht van verzoeker gericht is tegen de brief van wethouder H. deze gegrond is. Nu de verkoopprocedure heeft plaatsgevonden conform de daarvoor vastgestelde richtlijnen, kan de gegrondverklaring van dit klachtonderdeel naar mijn mening niet tot een andere uitkomst (lagere grondprijs) voor (de moeder van) verzoeker leiden.

Het bovenstaande laat onverlet, dat ik het betreur dat bij verzoeker een gevoel van ontevredenheid overheerst, dat ik niet kan wegnemen..."

2. De gemeente Landgraaf stuurde desgevraagd een kopie van de brief die de wethouder verzoeker op 21 december 2004 had gezonden. Deze luidt als volgt:

"...Met groeiende verbazing heb ik kennis genomen van de weergave door u van het door ons gevoerde telefoongesprek inzake een grondstrook, gelegen (...)

In mijn herinnering staat opgetekend dat ik u, zoals ik altijd doe, de dag van ontvangst van uw verzoek om een afspraak te maken, heb teruggebeld en u heb uitgelegd waarom de

prijs die de gemeente voor de desbetreffende strook grond vroeg, zo “hoog” moest zijn.

Ik heb u daarbij uitgelegd dat het college van B en W waarvan ik deel uitmaak gehouden is de prijzen te hanteren die door de gemeenteraad voor diverse soorten grond zijn vastgesteld. Vervolgens heb ik u medegedeeld dat de prijs die u voor de grond moest betalen wel verdisconteerd zou zijn/worden in de prijs die de woning inclusief de grondstrook zou opbrengen.

Ten slotte heb ik uitgesproken dat ik er geenszins aan twijfelde dat de grondstrook steeds naar behoren was onderhouden. De manier waarop u, na vele weken, op deze kwestie reageert waarbij u met name het door mij gestelde verdraait en mijn correcte reactie uwerzijds in een bedenkelijk daglicht stelt, acht ik onfatsoenlijk en uit voor mij onbekende bron afkomstig.

(...)

PS: Bovenstaande laat onverlet dat de inhoudelijke klacht door de gemeente zal worden behandeld conform de gestelde spelregels...”

## **Achtergrond**

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

Artikel 9:1

“1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.”

Artikel 9:8, derde lid

“3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.”

Artikel 9:10, eerste en tweede lid

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

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

Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, Kamerstukken II, 25 837, nr. 3, p. 20

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

## **2. Klachtenregeling Landgraaf 2004**

### Artikel 1

“...Begrippen en definities

In deze Regeling wordt verstaan onder:

a. klacht: een uiting van ongenoegen omtrent de wijze waarop een bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkend persoon zich jegens hem of een ander heeft gedragen.”

### Artikel 2

“Algemeen

Een ieder heeft het recht om bij het college een klacht in te dienen over de wijze waarop het bestuursorgaan of een onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzame persoon, zich jegens hem of een ander heeft gedragen.”

### Artikel 4

“Buiten behandeling

1. Een klacht blijft buiten behandeling indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze of voorgaande regeling is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van een klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door klager bezwaar gemaakt kan of kon worden;
  - d. waartegen door klager beroep kan of kon worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is of is geweest;
  - f. waarover een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Een klacht blijft tevens buiten behandeling indien de klacht dan wel het belang van de klager naar het oordeel van het bestuursorgaan van onvoldoende gewicht is.
3. Van het buiten behandeling stellen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.”