

Rapport

Klacht

Verzoekers klagen erover dat twee medewerkers van de gemeente Texel hen, voordat zij medio 2006 overgingen tot aankoop van een huis in Den Burg, onjuist dan wel onvoldoende hebben geïnformeerd over de gang van zaken rond en de volgorde van de uitgifte van kavels in Den Burg.

Verder klagen verzoekers erover dat het college van burgemeester en wethouders hun klacht over het bovenstaande niet adequaat heeft afgehandeld.

Beoordeling Bevindingen

1. De heer en mevrouw Oskam (hierna: verzoekers) uit Den Burg - één van hen is werkzaam bij de gemeente Texel - stonden sinds 1 augustus 2000 ingeschreven bij de afdeling Grondzaken van de gemeente Texel voor een bouwka­vel in de gemeente.
2. Vanaf juli 2005 gaf de gemeente een aantal persberichten uit in verband met de uitgifte van de kavels. Daarin werd onder meer aangegeven wat voor soort woningen er de komende jaren zouden worden gebouwd, welk puntensysteem werd gehanteerd en in welke volgorde de toewijzing van kavels zou plaatsvinden (achtereenvolgens starters, doorstromers huurwoningen, doorstromers koopwoningen).
3. In december 2005 startte de gemeente met de selectie-/verkoopgesprekken van starters en huurders. In januari 2006 vond er vervolgens in opdracht van de gemeente een audit door een notaris plaats waarbij het proces van selectie op transparantie en rechtmatigheid werd getoetst.
4. Op 11 februari 2006 was er een informatiedag over de nieuwbouw. In het persbericht over de dag werd onder het kopje "volgorde" aangegeven dat het gemeentelijk beleid voorschrijft dat eerst gesprekken met zogenoemde starters en doorstromers gevoerd worden en daarna, als iedereen uit die groep is benaderd en er nog kavels over zijn, gesprekken met gegadigden die een koopwoning achter zullen laten. De gegadigden die schriftelijk voor de dag werden uitgenodigd, werd verzocht een formulier in te vullen waarop ze hun voorkeur konden aangeven.
5. Op 16 februari 2006 verstuurden verzoekers hun keuzeformulier naar de gemeente. Daarop gaven zij diverse voorkeuren aan voor drie verschillende soorten kavels (vrijstaande woningen, kavels vrije sectorbouw en eindwoningen). Op drie afzonderlijke voorkeursformulieren hadden zij vervolgens per soort kavel aangegeven welke bouwnummers daarvan hun achtereenvolgende voorkeur genoten.
6. In april en mei 2006, na de selectie van starters en huurders, werden de in Texel woonachtige eigenaren benaderd voor een selectiegesprek. Zo ook verzoekers. De

gemeente stuurde hen daartoe op 12 mei 2006 een brief waarin verzoekers werden uitgenodigd voor een gesprek op 23 mei 2006 in het gemeentehuis met mevrouw Z. en Y. Aangekondigd werd dat het gesprek circa tien minuten in beslag zou nemen en dat daarin aan de hand van de overhandigde gegevens (legitimatiebewijs, huurcontract, arbeidscontract en loonstrookje) en de volgorde van kaveltoewijzing zou worden beoordeeld of zij daadwerkelijk in aanmerking zouden kunnen komen voor een kavel. Als ze geïnteresseerd bleven voor de kavel, zouden de gegevens worden doorgestuurd naar de makelaar voor de verkoopafspraken over de op de kavel te bouwen woning. Voorafgaand aan het gesprek werd geadviseerd om de financiële mogelijkheden onderzocht te hebben.

7. Tijdens het gesprek werd een selectieformulier ingevuld en door betrokkenen ondertekend. Op dat formulier stonden allereerst de diverse formulieren genoemd die konden worden aangevinkt als ze tijdens het gesprek verstrekt waren (zoals kopie legitimatiebewijs, loonstrook en arbeidscontract). Vervolgens stond er:

"Voorkeur voor kavel nr. 1.....

2.....

3.....

Voorkeur andere locatie zoals:

o Appartementen

Geselecteerd voor kavel nummer:

Notities:"

Op het selectieformulier dat verzoekers tijdens het gesprek van 23 mei 2006 ondertekenden stond afgevinkt welke informatie was verstrekt en stond bij voorkeur onder punt 1 het nummer ingevuld van één van de kavels van verzoekers voorkeur, zij het geen vrije kavel. Voor het overige was er niets ingevuld.

8. Verzoekers voorkeur ging uit naar een vrije kavel. Voor het geval zij daarvoor niet in aanmerking zouden komen hadden zij - naar eigen zeggen - ook interesse getoond voor andere woningen. Tijdens het gesprek van 23 mei 2006 vroegen zij aan de betrokken medewerkers of er nog kavels voor een vrijstaand huis beschikbaar waren of zouden komen. Volgens verzoekers werd daarop geantwoord dat die al weg waren en werd vervolgens op hun vraag hoe lang zij nog moesten wachten op de volgende uitgave van kavels (tweede fase), geantwoord dat dat waarschijnlijk nog jaren zou duren en het niet waarschijnlijk was dat zij daarvoor, gezien hun plaats op de wachtlijst, aan de beurt zouden komen. Daarop besloten zij tijdens het gesprek de aangeboden kavel te kopen.

9. De toewijzing van de kavel aan verzoekers vond vervolgens plaats op 9 juni 2006. In juli 2006 tekenden zij het voorlopig koopcontract. Vervolgens lazen zij in augustus/ september 2006 in de plaatselijke courant dat de gemeente ging beginnen met de uitgifte van de vrije kavels.

10. De selectiegesprekken voor de vrijstaande kavels werden eind september/begin oktober 2006 gestart en werden afgesloten met een toewijzingsavond op 18 oktober 2006.

11. Op 23 april 2007 hadden verzoekers een gesprek met de projectleider van de gemeente over de gang van zaken.

12. Op 6 mei 2007 schreven zij de gemeente een brief met als onderwerp "Klacht inzake kavel uitgifte gemeente Texel". Zij stelden daarin onder meer dat zij tijdens het gesprek van 23 mei 2006 verkeerd waren voorgelicht door de betrokken medewerkers over de uitgifte van de kavels aangezien die hadden aangegeven dat de vrije kavels op dat moment al vergeven waren. Zij gaven aan dat de projectleider hen op 23 april 2007 had verteld dat mevrouw Y. had aangegeven zich niet te kunnen herinneren dat zij de door verzoekers gestelde uitspraken op 23 mei 2006 heeft gedaan; dat mevrouw Z. had aangegeven dat zij die uitspraken niet gedaan kon hebben, omdat zij op dat moment wist dat het niet zo was; dat mevrouw Z. had aangegeven dat verteld had moeten zijn dat uitgifte van de vrije kavels nog niet was gestart en dat op grond van de wachtlijst de verwachting was dat verzoekers niet voor een vrije kavel in aanmerking zouden komen. Verzoekers wezen er in hun brief op, dat als hen dat op 23 mei 2006 was gezegd, zij zelf een keuze hadden kunnen maken om de aangeboden kavel te kopen of te wachten op de uitgifte van de kavels. Ook wezen zij erop dat er geen schriftelijk verslag was gemaakt van het gesprek van 23 mei 2006 zodat zij zich daarop niet konden beroepen.

Zij vroegen de gemeente om compensatie aangezien alle vrije kavels inmiddels waren vergeven. Als mogelijke vormen van compensatie noemden zij het ongedaan maken van het anti-speculatiebeding en het kosteloos ingeschreven staan voor toekomstige, in de tweede fase uit te geven, vrije kavels met behoud van de oorspronkelijke inschrijfdatum.

Verder stelden zij in hun brief nog dat de volgorde van uitgifte van de kavels onlogisch was (als eerste de kavels met starterswoningen, als laatste de vrije kavels) en dat er door de gemeente een verkeerde inschatting was gemaakt over de verkoop van de kavels.

13. Het college reageerde bij brief van 24 juli 2007 op verzoekers klacht. Het gaf onder meer aan dat de klacht intern was besproken met de betreffende medewerkers.

Het college stelde onder meer dat de voorlichting over wanneer welke kavels uitgegeven werden voor verbetering vatbaar is. Veel informatie is mondeling tijdens de selectiegesprekken gegeven, waarbij een checklijst (het selectieformulier) werd gebruikt om de keuze van gegadigden vast te leggen en het proces transparant te maken. Het

college merkte op, dat het ervan uitgaat dat er door de medewerkers tijdens het gesprek geen foute informatie is verstrekt. Wel was, naar aanleiding van verzoekers opmerking over een gespreksverslag, besloten om in de toekomst een uitgebreidere checklijst te hanteren. Verder was er naar aanleiding van de audit door de notaris, besloten om per geselecteerde een dossier aan te leggen en hen de checklijst te laten ondertekenen.

Verder gaf het college aan dat tijdens het hele selectie- en toewijzingsproces was gebleken dat veel woningbezitters stonden ingeschreven die niet serieus een kavel (met woning) wilden afnemen en dat de verwachtingen over het aantal geïnteresseerde gegadigden waren bijgesteld. Gezien die ervaringen is het selectiebeleid door de gemeenteraad gewijzigd met als gevolg dat er nu kosten in rekening worden gebracht voor inschrijving. In het traject voorafgaande aan de selectie van de woningen was de inschatting dat veel gegadigden niet voor een kavel in aanmerking zouden komen. Als tijdens de selectiegesprekken door een gegadigde was verzocht een inschatting te geven over de kansen om voor een kavel in aanmerking te komen, was hooguit informatie gegeven over aantallen in het gegadigdenbestand. Dit bestand is een dynamisch bestand, wat de medewerkers tijdens de gesprekken mondeling moeten hebben aangegeven. Het college stelde zich in ieder geval op het standpunt dat verzoekers alle informatie hadden ontvangen om een afgewogen beslissing te maken voor de aankoop van de bewuste woning.

Wat betreft het verzoek om kosteloos met terugwerkende kracht ingeschreven te staan, stelde het college dat dat strijdig is met het nieuwe beleid en dat het om die reden niet gehonoreerd kon worden. Het verzoek om het anti-speculatiebeding ongedaan te maken werd vanuit het oogpunt van rechtsgelijkheid niet gehonoreerd: er waren geselecteerden geweest die onder andere om de reden van dat beding hadden afgezien van de koop. Wel wees het college erop dat er nog enkele kavels te koop zijn en gaf aan dat verzoekers wellicht nog overeenstemming konden bereiken met de verkopende partij om hun woning te ruilen tegen een van die woningen.

Wat betreft de volgorde van uitgifte gaf het aan dat die vanuit volkshuisvestingsbeleid een bewuste keuze van de gemeente is geweest, vanwege de grote behoefte aan betaalbare woningen voor starters en doorstromers.

14. Op 19 september 2007 hadden verzoekers nog een gesprek met de verantwoordelijke wethouder in verband met hun klacht. Volgens verzoekers gaf hij onder meer aan dat er aan de eisen ter compensatie niet kon worden voldaan, maar stelde hij hen een excuusbrief en een vervolgesprek in het vooruitzicht.

15. Verzoekers dienden op 27 november 2007 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij gaven onder meer aan dat zij de klacht indienden omdat zij niet willen dat wat hun is overkomen ook anderen nog overkomt. De gemeente zou volgens hen dan ook verslagen moeten maken van selectiegesprekken. Een andere reden was dat de gemeente met haar

standpunt in reactie op de klacht (dat de medewerkers geen onjuiste informatie hadden verstrekt) volgens verzoekers impliciet stelt dat verzoekers liegen (verzoekers stellen immers dat er wel onjuiste informatie is verstrekt).

Verder wezen zij er nog op dat de medewerkers met wie zij het selectiegesprek hadden gevoerd zelf ook ingeschreven stonden voor een kavel; naar verzoekers mening dienden zij om die reden geen selectiegesprekken te voeren.

16. In het kader van het onderzoek werden het college en de betrokken medewerkers benaderd met het verzoek op de klacht te reageren en aan te geven hoe het gesprek van 23 mei 2006 is verlopen. Het college reageerde mede namens de medewerkers.

Het college gaf daarnaar gevraagd aan dat het standpunt, dat er tijdens het gesprek geen foute informatie door de medewerkers was verstrekt, was gebaseerd op de werkwijze en het selectieformulier dat (als checklijst) bij alle gesprekken met gegadigden is gehanteerd. Het selectieformulier was tijdens het gesprek met verzoekers doorgenomen en direct na het gesprek door hen ondertekend. Tijdens het gesprek is nagegaan of verzoekers in aanmerking kwamen voor een kavel, welke voorkeur zij hadden, of het puntenaantal correct was en of zij overgedragen konden worden aan de makelaar voor verkoop van de kavel. De betrokken medewerkers waren, aldus het college, in het kader van de klachtbehandeling meermalen benaderd en bevraagd over het selectiegesprek door het verantwoordelijk afdelingshoofd en de projectleider en directe collega's. Zij gaven aan dat tijdens het gesprek de vraag was gesteld wanneer de vrije kavels beschikbaar zouden komen en dat zij toen hebben aangegeven dat er veel gegadigden zijn voor de kavels en dat daar geen uitspraak over te doen is. Het college gaf aan geen reden te hebben om te twijfelen aan die verklaring.

17. Daarnaar gevraagd gaf het college aan dat over de uitgifte informatie is verstrekt via persberichten in de lokale media, persoonlijke brieven, de informatiedag en de selectiegesprekken. Verder is aan gegadigden de gronduitgifteverordening en een boekje over gronduitgifte in Texel verstrekt. Met alle gegadigden die uiteindelijk een vrije kavel gekocht hebben (in oktober 2006) zijn in een eerder stadium gesprekken gevoerd voor andere typen woningen. Wel constateerde het college terugkijkend op het project dat de voorlichting voor verbetering vatbaar is. Zo was door meerdere gegadigden een brochure waarin heldere en eenduidige uitleg werd gegeven over de volgorde van kaveluitgifte en de planning van het project node gemist. Ook had een standaardlijst met meest gestelde vragen van nut kunnen zijn. Bij mondeling verstrekte informatie bestaat, aldus het college, altijd het risico dat de ontvanger deze verkeerd interpreteert.

Verder was er in 2007 een uitgebreidere checklijst gemaakt die inmiddels wordt gebruikt voor de selectiegesprekken.

18. Het gesprek met de wethouder op 19 september 2007 was aangeboden in het kader van de eerdere klachtafhandeling. Verzoekers hebben in dat gesprek volgens het college hun verwachting uitgesproken dat er excuses gemaakt zouden worden of een vervolggesprek met de medewerkers plaats zou vinden, maar er is geen toezegging gedaan. De wethouder heeft naar aanleiding van het gesprek met verzoekers op 19 september 2007 een aantal leerpunten benoemd die met het afdelingshoofd besproken zijn. Er heeft geen verdere correspondentie meer plaatsgevonden met verzoekers na dit gesprek.

19. Het college gaf verder nog aan dat de audit door de notaris was uitgevoerd in verband met het relatief grote aantal medewerkers van de gemeente (en familie) dat stond ingeschreven. Naar aanleiding van de uitkomst daarvan is een aantal verbeterpunten voor dossiervorming doorgevoerd. Het selectiegesprek met mevrouw Y. was overigens door twee andere collega's gevoerd op dezelfde wijze als met andere gegadigden.

20. Het college voegde diverse bijlagen bij zijn reactie. Onder meer stuurde het:

De schriftelijke informatie die over de uitgifte is verstrekt, te weten de uitgegeven persberichten, de gronduitgifteverordening en de brochure gronduitgifte op Texel.

De gegevens van de audit.

Het gegadigdenbestand met daaraan voorafgaand een interne notitie waarin aanvangsrangorde bij toewijzing van de kavels werd genoemd (1. starters, 2. huurders, 3. eigenaren, 4. niet ingezetenen) en de volgorde van uitgifte van de woningen/kavels (: 1. koopgarant woningen en hoekwoningen, 2. koopgarant appartementen en koopappartementen, 3. twee onder een kapwoningen, 4. vrije kavels).

Een memo, waarin de wethouder naar aanleiding van de klacht van verzoekers als leerpunten onder meer benoemde dat de voorlichting van de gemeente niet op papier staat, dat er geen verslag is verstuurd van het gesprek met de projectleider van 23 april 2007. Met een op 8 januari 2008 handgeschreven aantekening op die memo gaf de projectleider aan dat zij tijdens het gesprek met verzoekers op 23 april 2007 de mogelijkheid een verslag te maken had genoemd, maar dat het verslag niet is gemaakt omdat kort nadien de klacht werd ontvangen en de schriftelijke afhandeling datgene wat op 23 april 2007 is besproken, dekt. De projectleider gaf aan, dat zij dat echter niet aan verzoekers had laten weten. Verder gaf zij aan, dat excuses niet gegeven kunnen worden omdat er volgens de gemeente geen verwijtbare fouten zijn gemaakt.

De checklijst, die het voormalige selectieformulier vervangt, waarop achtereenvolgens onderwerpen konden worden afgevinkt (waaronder "controle gegevens", "kavelverdeling", "gronduitgifteverordening") en vervolgens naam, adres, voorkeur kavel en handtekening konden worden ingevuld.

21. Het college gaf in zijn reactie nog aan dat verzoeker een gewaardeerd medewerker van de gemeente is en de gemeente niet wil dat de arbeidsverhouding door deze zaak wordt verstoord. In dat verband vroeg het naar de mogelijkheid de klacht af te ronden op voor alle partijen bevredigende manier. Het mede om die reden door de Nationale ombudsman voorgestelde bemiddelingsgesprek vond vervolgens echter niet plaats, aangezien de gemeente aangaf dat zij hoe dan ook van mening was en bleef dat verzoekers hadden kunnen weten, op basis van de beschikbaar gestelde informatie, dat de vrije kavels nog vergeven moesten worden toen zij het selectiegesprek hadden.

22. Op 28 november 2008 vond er vervolgens een hoorzitting plaats waarbij de substituut ombudsman verzoekers enerzijds en de betrokken medewerksters en de teamleider Ontwikkeling (als plaatsvervanger van het afdelingshoofd Ontwikkeling) anderzijds in elkaars aanwezigheid hoorde. Daarbij kwam onder meer het volgende aan de orde:

- Mevrouw Z. gaf aan dat de beschikbare woningen gefaseerd werden aangereikt en dat zij en haar collega opdracht hadden om er voor te zorgen dat er passende kandidaten in de beschikbare woningen kwamen. De selectiegesprekken vonden plaats in volgorde van in aanmerking komende kandidaten. De bedoeling van de gesprekken was om de gegevens van de kandidaten te controleren en te toetsen aan de selectiecriteria en de huisvestingverordening en om hen te vertellen welke woningen op dat moment beschikbaar waren voor hen gezien de doelgroep waartoe ze behoorden. Als er tijdens het gesprek aantekeningen werden gemaakt, werden die in het selectieformulier opgenomen.

Volgens mevrouw Z. is over de vrije kavels uit de eerste fase tijdens het gesprek met verzoekers gezegd dat daar veel kandidaten voor zijn. Zij stelde dat zij nooit gezegd kan hebben dat de vrije kavels al weg waren omdat zij op dat moment wist dat die kavels nog niet uitgegeven waren. Zij wist op dat moment niet precies wanneer die kavels uitgegeven zouden worden. In antwoord op de vraag van verzoekers naar de kans op een vrije kavel uit de tweede fase, heeft zij aangegeven dat die niet is in te schatten. Er is volgens haar wel gesproken over het aantal kandidaten. Ten tijde van het gesprek was echter nog niets bekend over de tweede fase.

- Verzoeker verklaarde dat mevrouw Y. over de vrije kavels uit de eerste fase heeft gezegd dat zij zijn vergeven. Hij wees erop dat er, als dat niet zou zijn gezegd, voor hem ook geen aanleiding zou zijn geweest om te vragen naar de vrije kavels in de tweede fase. Verder gaf hij nog aan dat in reactie op zijn vraag naar de vrije kavels uit de tweede fase, was geantwoord dat uitgifte daarvan nog jaren gaat duren.

- Mevrouw Y. gaf aan dat de selectiegesprekken betrekking hadden op de woningen die op dat moment nog open stonden. Zij kon zich het gesprek met verzoekers niet letterlijk herinneren maar gaf aan dat zij en mevrouw Z. op dat moment niet konden oordelen over de beschikbaarheid van de vrije kavels uit de eerste fase omdat die toen nog niet waren uitgegeven. Zij gaf verder aan, dat meer mensen tijdens het selectiegesprek vroegen naar

de vrije kavels en dat sommigen van hen er vervolgens voor kozen de aangeboden woning niet te kopen, maar de uitgifte van de vrije kavels af te wachten en daardoor dus bewust een risico hadden gelopen.

- De heer B. gaf aan dat er geen andere klachten zijn ontvangen die met verzoekers klacht te vergelijken zijn. Naar aanleiding van verzoeksters opmerking dat vergelijkbare situaties in de toekomst hoe dan ook voorkomen kunnen worden door verslaglegging van de gesprekken, gaf hij aan dat het gesprek maar tien minuten duurt en eenduidig is, terwijl het formulier van het gesprek bovendien door de klant wordt ondertekend; dat is volgens hem afdoende.

- Verzoekers erkenden dat het de vraag is of zij iets aan de door hen voorgestelde compensatie zouden hebben, gezien de huidige situatie op de huizenmarkt. Zij hadden geen actie ondernomen nadat de gemeente hen in reactie op hun klacht had gewezen op het feit dat er toen nog enkele vrije kavels te koop stonden, omdat zij op dat moment het voorlopig koopcontract al getekend hadden en er al veel aan de woning was veranderd. Zij wezen erop dat de gemeente niet beseft wat de gevolgen van de gang van zaken zijn geweest voor hun woongenot in de nieuwe woning. Daarbij wezen zij op de reactie van de gemeente op de klacht, waar zij voor hun gevoel worden aangemerkt als leugenaar. Zij vroegen zich af of de twee medewerksters zich realiseren wat de consequenties van het gesprek voor verzoekers zijn geweest. De heer B. merkte in reactie daarop namens de medewerksters op dat beiden weten hoeveel moeite verzoekers met de situatie hebben en dat zij het voorval heel vervelend vinden omdat er gevolgen zijn die niet meer terug te draaien zijn. Helaas kan echter niet meer achterhaald worden wat er precies is gezegd.

- Wat betreft de toekomst stelde mevrouw Z. dat er tegenwoordig een checklist i.p.v. selectieformulier wordt gebruikt en dat er een handgeschreven verslag van het gesprek wordt gemaakt; dat verslag wordt in het dossier gevoegd. De heer B. gaf aan dat hij zich kon voorstellen dat de gesprekken eventueel toch zullen worden opgenomen gezien de grote belangen die daarbij een rol kunnen spelen.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de informatieverstrekking

23. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Deze norm behelst enerzijds de plicht om in te gaan op verzoeken van burgers om informatie, maar anderzijds ook de plicht om burgers uit eigen beweging te informeren over handelingen van de overheid die hun belangen raken. Dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan bij de uitgifte van kavels duidelijke en volledige schriftelijke informatie moet

verschaffen over de procedure van uitgifte ervan, zodat burgers op basis van die informatie in staat zijn om een weloverwogen keuze te maken voor de aanschaf van een bepaalde kavel. Informatie over de procedure die mondeling wordt verstrekt moet ook schriftelijk zijn of worden verstrekt.

24. Verzoekers klagen erover dat de medewerkers van de gemeente Texel hen tijdens het selectiegesprek onjuist dan wel onvoldoende hebben geïnformeerd over de gang van zaken rond en de volgorde van de uitgifte van kavels.

25. Uit het onderzoek is gebleken dat zowel verzoekers als de medewerkers stellen dat er tijdens het selectiegesprek is gevraagd naar de beschikbaarheid van de vrije kavels. Hun verklaringen over wat er is geantwoord op die vraag, zijn echter tegenstrijdig. Verzoekers verklaren dat in antwoord daarop door de medewerkers is meegedeeld dat die kavels vergeven waren. De medewerkers verklaren beiden, dat zij op het moment van het selectiegesprek wisten dat de vrije kavels toen nog niet vergeven waren. Mevrouw Z. stelt dat zij om die reden niet gezegd kan hebben dat de vrije kavels al weg waren. Er is volgens haar gezegd dat er veel kandidaten voor zijn. Mevrouw Y. kan zich niet meer letterlijk herinneren wat in antwoord op de vraag naar de vrije kavels is gezegd, maar geeft aan dat zij op dat moment niet konden oordelen over de beschikbaarheid.

26. Uit het onderzoek zijn geen feiten of omstandigheden gebleken op grond waarvan de verklaring van de ene partij aannemelijker moet worden geacht dan de verklaring van de andere partij. Er waren, buiten verzoekers en de betrokken medewerkers, geen andere personen bij het gesprek aanwezig. De verklaringen hebben betrekking op informatie die mondeling is verstrekt. Er is geen verslag van het gesprek gemaakt of enig ander schriftelijk stuk voorhanden waaruit blijkt dat er tijdens het gesprek over de vrije kavels is gesproken en wat daarover is gezegd. Het selectieformulier dat tijdens het gesprek is opgemaakt, en dat volgens het college is bedoeld om het proces transparant te maken en de gemaakte keuze vast te leggen, geeft niet alles weer wat er tijdens het gesprek is besproken. Hoewel het ruimte laat voor het vermelden van voorkeuren, is er op het formulier van het bewuste gesprek maar één voorkeur ingevuld. Er blijkt hoe dan ook niet uit het formulier dat er naar de vrije kavels is gevraagd en wat daarop is geantwoord. Het college kan dan ook niet gevolgd worden waar het zich ter onderbouwing van zijn stelling beroept op het gebruik van het selectieformulier. Datzelfde geldt voor zover het college zich beroept op de werkwijze die tijdens de selectiegesprekken is gevolgd. Tijdens de gesprekken werden de gegevens van betrokkenen gecontroleerd en werd gekeken welke kavels ten tijde van het gesprek voor betrokkenen beschikbaar waren. Deze werkwijze zegt niets over wat er daadwerkelijk tijdens het gesprek is gezegd.

Verzoeker wijst er ter onderbouwing van zijn klacht nog op dat zijn vraag naar de vrije kavels uit de tweede fase alleen verklaard kan worden en een logisch vervolg is op de mededeling dat de vrije kavels uit de eerste fase vergeven zijn. Echter, die vraag zou ook niet onlogisch zijn geweest als het antwoord op zijn vraag zou zijn geweest, zoals een van

de medewerkers stelt, dat verzoekers gezien het aantal gegadigden geen kans op een vrije kavel maakten. Met andere woorden, het feit dat de kavels uit de tweede fase zijn besproken betekent niet zonder meer dat op de vraag naar de vrije kavels uit de eerste fase is geantwoord dat die vergeven waren.

27. Gezien de tegenstrijdigheid van de verklaringen op dit punt, onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel over de klacht dat er onjuiste informatie is verstrekt tijdens het selectiegesprek.

28. Wel geeft de werkwijze van de gemeente in verband met de selectiegesprekken aanleiding voor een aanbeveling (zie onder aanbeveling). Ter toelichting wordt daarbij het volgende opgemerkt.

Verzoekers stellen dat een vrije kavel hun voorkeur genoot en dat zij tijdens het gesprek besloten hebben een andere kavel te kopen omdat zij begrepen hadden dat de vrije kavels vergeven waren. Op de voorkeursformulieren die zij bij de gemeente hadden ingeleverd kon per afzonderlijke soort kavel een volgorde van voorkeur worden aangegeven, maar niet tussen de verschillende soorten onderling. Uit die formulieren bleek dus niet dat een vrije kavel hun absolute voorkeur had. Feit is echter, dat verzoekers meerdere voorkeuren hadden voor verschillende soorten kavels en die voorkeuren bij de gemeente hadden opgegeven.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman dienen tijdens een selectiegesprek alle (andere) voorkeuren van gegadigden besproken te worden. Vervolgens moet worden vastgelegd dat die voorkeuren zijn besproken. Dat kan via een gespreksverslag of, zoals door verzoekers is geopperd, opname van een gesprek. Om redenen van efficiency en overzichtelijkheid verdient het echter aanbeveling om dit te doen via een standaardformulier dat na afloop van het gesprek door beide partijen wordt ondertekend. Het selectieformulier dat bij het gesprek van verzoekers werd gebruikt is hiertoe niet toereikend. Het had wel de mogelijkheid meerdere voorkeuren in te vullen, maar afgaande op het feit dat hier in het geval van verzoekers slechts één voorkeur werd ingevuld (terwijl bekend was dat zij meerdere voorkeuren hadden), was deze ruimte bedoeld voor het vermelden van de kavels van voorkeur die op het moment van het gesprek uitgegeven waren (niet ook de voorkeuren voor kavels die nog uitgegeven moesten worden). Ook uit de checklist die het selectieformulier heeft vervangen, blijkt niet of/dat de (mogelijk) andere voorkeuren vast onderwerp van gesprek zijn. Vandaar de aanbeveling.

29. Zoals hierboven al is aangegeven is geen oordeel te geven over de informatie die mondeling tijdens het selectiegesprek is verstrekt over de uitgifteprocedure. Dat is echter anders wat betreft de informatie die de gemeente daarover schriftelijk heeft verstrekt. De Nationale ombudsman stelt vast dat uit die schriftelijke informatie (de persberichten, het informatieboekje over gronduitgifte en de gronduitgifteverordening) niet zonder meer duidelijk wordt in welke volgorde de verschillende kavels worden uitgegeven (zoals die wel

in het interne stuk, genoemd onder punt 20. C. staat weergegeven). Evenmin staat daarin vermeld wat de procedure is als men zich heeft ingeschreven voor meerdere voorkeurskavels.

De gemeente geeft in de stukken aan waardoor de volgorde van toewijzing van een kavel wordt bepaald, te weten de doelgroep waartoe men behoort (dus eerst de starters, daarna de huurders, etc.). Indirect kan uit deze volgorde van benaderen weliswaar worden geconcludeerd dat eerst de goedkopere woningen en later de duurdere woningen zullen worden uitgegeven (immers, een starter zal zich over het algemeen geen vrije kavel kunnen veroorloven). Echter, het selectiegesprek had betrekking op de kavel(s) die op dat moment werd(en) uitgegeven en per uitgegeven kavel konden alle doelgroepen (achtereenvolgens) benaderd worden. Als men meerdere voorkeuren voor verschillende soorten kavels had opgegeven, zoals verzoekers, kon zich dus de situatie voordoen dat men een selectiegesprek had over een kavel (van één van hun voorkeuren), terwijl een ander kavel (van één van hun voorkeuren) nog niet was uitgegeven.

30. Het college heeft zelf tijdens het onderzoek ook aangegeven dat de voorlichting over de kaveluitgifte voor verbetering vatbaar is en noemde daarbij met name een brochure met uitleg over de volgorde van kaveluitgifte en de planning van het hele project. Ook de wethouder benoemt de verbetering van de voorlichting als leerpunt. Ten slotte was het, blijkens verzoekers klacht, in ieder geval voor één familie (er zijn volgens de gemeente ook gegadigden voor/kopers van een vrije kavel geweest die meerdere selectiegesprekken hebben gehad) niet (voldoende) duidelijk dat de vrije kavels ten tijde van het met hen gevoerde selectiegesprek nog vergeven moesten worden.

31. Het kopen van een kavel/huis is een grote en ingrijpende beslissing in een mensenleven. Om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen tot de aankoop van een kavel/huis is het daarom voor belangstellenden/potentiële kopers van het grootste belang dat zij over volledige en duidelijke informatie over de uitgifteprocedure kunnen beschikken. Het is aan de gemeente, die de kavels uitgeeft en de uitgifteprocedure (waaronder volgorde van uitgifte en planning ervan) vaststelt, om er voor te zorgen dat gegadigden heldere, transparante informatie daarover ontvangen. De schriftelijke informatie moet in dit soort situaties een duidelijk en volledig beeld geven van de procedure en niet aanvullend zijn op mondeling verstrekte informatie. Sterker nog, het mag niet zo zijn dat er mondeling informatie over de procedure wordt verstrekt die niet ook schriftelijk is of wordt verstrekt.

32. Welke informatie mondeling is verstrekt, is niet meer vast stellen. Wat betreft de schriftelijke informatie over de uitgifteprocedure, is de Nationale ombudsman echter gezien het voorgaande van mening dat die onvoldoende duidelijk is geweest. Het moge duidelijk zijn dat juist gegadigden die meerdere voorkeuren hadden opgegeven voor verschillende soorten kavels, belang hebben bij deze informatie opdat zij tijdens het selectiegesprek (over één van de kavels van hun voorkeur) een weloverwogen beslissing kunnen nemen. Ook op dit punt is er aanleiding een aanbeveling op te nemen.

33. Gezien het voorgaande heeft het college voor wat betreft het verstrekken van schriftelijke informatie over de uitgifteprocedure gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de klachtafhandeling

34. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit impliceert dat het bestuursorgaan een reactie op een klacht dient te onderbouwen met een feitelijk juiste motivering en dat alle feiten, omstandigheden en argumenten in de overwegingen betrokken moeten worden, met inbegrip van de visie van betrokkene. Het impliceert ook dat in de reactie op de klacht in beginsel wordt uitgesproken dat de klacht gegrond dan wel ongegrond wordt verklaard. Indien het niet mogelijk is om een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht en het dus niet mogelijk is om een oordeel te geven, moet het bestuursorgaan in reactie op de klacht aangeven dat en waarom het zich van een oordeel onthoudt.

35. Verzoekers klagen erover dat het college van burgemeester en wethouders hun klacht over de informatieverstrekking tijdens het selectiegesprek niet adequaat heeft afgehandeld. Zij doelen daarmee met name op het feit dat het college in zijn reactie op de klacht stelt dat het ervan uitgaat dat er door de betrokken medewerkers geen foute informatie is verstrekt.

36. Verzoekers geven in hun brief uitdrukkelijk aan dat hun klacht (onder meer) het verstrekken van onjuiste informatie door de medewerkers betreft. Het college geeft in zijn reactie op de klacht niet aan dat het daarover oordeelt en wat zijn oordeel is. Wel stelt het college dat het ervan uit gaat dat tijdens het gesprek geen foute informatie door de medewerkers is verstrekt.

Nog afgezien van het feit dat uit de brief niet blijkt waarop dit standpunt is gebaseerd (dit wordt tijdens het onderzoek daarnaar gevraagd toegelicht) gaat het college hiermee volledig voorbij aan het feit dat het standpunt van verzoekers tegengesteld was. Nergens blijkt uit, dat het college dit standpunt van verzoekers in de klachtafhandeling heeft betrokken. Met de genoemde opmerking impliceert het college dat de verklaring van verzoekers niet klopt (zij stellen immers dat er foute informatie is verstrekt) en dat het verzoekers klacht over het verstrekken van onjuiste informatie ongegrond acht. Dat laatste wordt bevestigd door de opmerking van de projectleider naar aanleiding van het gesprek van verzoekers met de wethouder, dat er geen aanleiding is excuses aan te bieden omdat er geen fouten zijn gemaakt.

Zoals hierboven (onder I.) al is geconcludeerd, is het oordeel van het college niet juist. Het college had in de brief moeten aangeven dat de visies tegengesteld waren en vervolgens

moeten uitspreken dat het zich gezien die omstandigheid en het feit dat er geen omstandigheden waren op grond waarvan de verklaring van de een aannemelijker is te achten dan die van de ander, van een oordeel over de klacht onthoudt. Indien het college aan de verklaring van de medewerkers meer geloof hechtte dan aan die van verzoekers, had het hiervoor een deugdelijke motivering moeten geven.

37. Gezien het voorgaande heeft het college bij de klachtbehandeling gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

38. Verder geeft de wijze waarop de klacht door het college is afgehandeld nog aanleiding het volgende op te merken.

Het college was ten tijde van de klachtbehandeling op de hoogte van verzoekers verklaring en het feit dat die verklaring tegenstrijdig was aan die van de betrokken medewerkers (hetgeen ook al was gebleken tijdens het gesprek van verzoekers met de projectleider, voorafgaand aan de klacht). Vanuit het oogpunt van een zorgvuldige klachtafhandeling had het college gezien die omstandigheid er goed aan gedaan verzoekers en de medewerkers in elkaars aanwezigheid te horen. Dit lag ook in de rede gezien de bijzondere verhoudingen tussen hen (zij zijn collega's). Doordat dat niet is gebeurd terwijl tegelijkertijd wel in de schriftelijke reactie eenzijdig aandacht is besteed aan de verklaring van de medewerkers, zijn de verhoudingen verder verslechterd en is het vertrouwen van verzoekers in de gemeente verder afgenomen.

Conclusie

Met betrekking tot de klacht over de informatieverstrekking onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel ten aanzien van de klacht over de mondelinge informatieverstrekking tijdens het selectiegesprek.

De handelwijze ten aanzien van de schriftelijke informatieverstrekking over de procedure van kaveluitgifte is niet behoorlijk wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De klacht ten aanzien van de klachtbehandeling is gegrond wegens strijd met het motiveringsvereiste.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het college in overweging om tijdens toekomstige selectiegesprekken over kaveluitgifte alle voorkeuren van de potentiële kopers te bespreken en dat vast te leggen op zodanige wijze, dat daarbij rekening wordt gehouden met de overwegingen die daarover in dit rapport zijn opgenomen.

Daarnaast geeft de Nationale ombudsman het college in overweging om over toekomstige kaveluitgifte (tweede fase) schriftelijke informatie te verstrekken waarvan de inhoud in overeenstemming is met de overwegingen die daarover in dit rapport zijn opgenomen.

Onderzoek

Op 27 november 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer en mevrouw Oskam te Den Burg, met een klacht over een gedraging van twee medewerkers van de gemeente Texel en het college van burgemeester en wethouders van Texel te Den Burg.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van het college van burgemeester en wethouders van Texel, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college en de betrokken medewerkers verzocht op de klacht te reageren. Ook werd het college gevraagd een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het college reageerde, mede namens de medewerkers.

Vervolgens werd er een hoorzitting gehouden waarbij zowel verzoekers als de betrokken medewerkers aanwezig waren.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

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 te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

1. Uitnodiging voor het selectiegesprek d.d. 12 mei 2006
2. Verzoekers klachtbrief aan de gemeente d.d. 6 mei 2007
3. Reactie van de gemeente op verzoekers klachtbrief d.d. 24 juli 2007
4. Verzoekschrift d.d. 24 november 2007
5. Reactie van de gemeente d.d. 13 juni 2008 met bijlagen
6. Verslag van de hoorzitting d.d. 28 november 2008

7. Reactie van verzoekers op het verslag van de hoorzitting.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

In afwijking van zijn vast beleid heeft de Nationale ombudsman de naam van verzoekers niet geanonimiseerd omdat verzoekers uitdrukkelijk hebben verzocht met hun naam vermeld te worden in het rapport.