

Rapport

Klacht

Verzoekers klagen er over dat het college van burgemeester en wethouders van Wervershoof niet heeft beslist op de door hen in juni 2008 ingediende klacht.

Daarnaast klagen verzoekers er over dat de burgemeester van Wervershoof geen gesprek over de ingediende klacht wilde aangaan, omdat verzoekers niet op voorhand aangaven bereid te zijn de klacht in te trekken en hadden aangegeven het gesprek te willen opnemen.

Beoordeling Bevindingen

1. Op 21 april 2008 vond er een informatiebijeenkomst plaats over de locatiekeuze van een nieuw cultureel centrum aan het Bisschop Grentplantsoen te Wervershoof. Het verslag van de bijeenkomst werd op 6 mei 2008 aan de omwonenden toegestuurd, met de mededeling dat dit onderwerp zou worden besproken in de Raadsadviescommissie van 15 mei 2008 en burgers gebruik konden maken van het spreekrecht.

2. Op 7 mei 2008 schreef de heer S. het college van burgemeester en wethouders dat een aantal tijdens de bijeenkomst gestelde vragen en gegeven antwoorden niet in het verslag stonden opgenomen. Hij schreef er zonder tegenbericht van uit te gaan dat het college de in zijn brief opgenomen vragen en antwoorden in het verslag zou opnemen. Ook schreef verzoeker dat de tijdens de bijeenkomst gedane toezegging om stukken toe te sturen ter voorbereiding van de inspraakreactie in de commissie (nog) niet was nagekomen.

3. Tijdens zijn vergadering van 29 mei 2008 besloot de gemeenteraad in te stemmen met het voorstel van het college over de locatiekeuze, nadat overigens kritische opmerkingen waren geplaatst over de wijze waarop inspraak of burgerparticipatie had plaatsgevonden en de samenloop tussen het geven van informatie en het bieden van ruimte voor inspraak op dezelfde avond. In reactie hierop gaf de wethouder onder andere aan dat de voorlichting op een behoorlijke wijze had plaatsgevonden en iedereen van de inspraakmogelijkheid bij de commissie gebruik had kunnen maken.

4. Op 28 mei 2008 schreef het college de heer S. kennis te hebben genomen van zijn brief over het verslag, maar zich niet te herkennen in de stelling dat dit niet volledig was en aanvulling behoeft. De zakelijke weergave van het besprokene was naar de mening van het college op objectieve, correcte en volledige wijze gebeurd en zou daarom ook de basis zijn van verder handelen. De reactie van het college werd na de raadsvergadering van 29 mei 2008 door de heer S. ontvangen.

5. Vervolgens dienden verzoekers op 25 juni 2008, ondersteund door twintig omwonenden, een klacht in bij het college over de weergave in het verslag en de reactie van het college op het verzoek tot aanvulling. Verzoekers achtten zich niet serieus genomen als

insprekende en belanghebbende partij. Tot slot schreven verzoekers:

"Een correcte en volledige verslaglegging van de inspraak door belanghebbenden tijdens de informatiebijeenkomst (...) is voorwaarde voor het herwinnen van ons vertrouwen in het gemeentebestuur. Wij vragen u om vanaf dit moment, conform de Gedragscode voor de wethouders en voor de burgemeester van de gemeente Wervershoof te handelen. Ook vragen wij de gemeente Wervershoof om binnen 6 weken schriftelijk aan ons mede te delen dat de (...) aan u kenbaar gemaakte aanvullingen op uw verslag (...) een objectieve, uitgebreide weergave is van besproken onderwerpen, gevoerde discussies en gedane toezeggingen. Graag gaan wij daarna met het bestuur van de gemeente (...) in gesprek om problemen van deze aard in de toekomst te voorkomen."

6. Op 30 juni 2008 ontvingen verzoekers een ontvangstbevestiging en de mededeling dat de klacht zou worden onderzocht door de burgemeester en dat zij binnenkort over de datum en tijdstip van het horen geïnformeerd zouden worden. Aangegeven werd dat de klacht naar verwachting binnen tien weken kon worden afgehandeld.

7. Op 8 september 2008 wendden verzoekers zich tot de Nationale ombudsman, omdat zij nog geen enkele reactie hadden ontvangen. Een afschrift van dit verzoekschrift was tevens gestuurd aan het college van burgemeester en wethouders en aan de VROM-Inspectie te Haarlem.

Op 3 oktober 2008 vroeg de Nationale ombudsman het college van burgemeester en wethouders via e-mail of het klaagschrift van verzoekers van 25 juni 2008 alsnog verder in behandeling genomen zou worden. In reactie hierop deelde de gemeentelijke klachtbehandelaar binnen een uur mee dat de klachtbehandeling inderdaad enige vertraging had opgelopen, maar dat er in de laatste weken weer contact was geweest met verzoekers. Tijdens het laatste contact was afgesproken dat met de burgemeester zou worden overlegd of deze op basis van de condities die verzoekers aan het horen had gesteld, hen wilde uitnodigen voor een hoorzitting.

8. Gevraagd naar de afhandeling van de klacht deelde de gemeente de Nationale ombudsman in januari 2009 mee dat er geen gesprek of hoorzitting meer had plaatsgevonden, omdat verzoekers hadden aangegeven eerst de reactie van de Nationale ombudsman af te willen wachten.

9. Telefonisch liet de heer S. de Nationale ombudsman op 30 januari 2009 weten dat deze indertijd door de klachtencoördinator was benaderd met het verzoek in gesprek te gaan met de burgemeester onder gelijktijdige intrekking van de klacht. Daarop was door hem geantwoord dat hij hiertoe gaarne bereid was, maar dat dit niet automatisch betekende dat hij de klacht zou intrekken en zeker niet als voorwaarde voor het aangaan van een gesprek met de burgemeester. Tevens stelde verzoeker dat hij, onder verwijzing naar zijn ervaringen met verslaglegging, had gevraagd het gesprek met de burgemeester op te

nemen, waarna beide partijen over deze opname konden beschikken.

Kort daarna had hij van de gemeente de mededeling ontvangen dat de burgemeester alleen een gesprek wilde aangaan, indien dit zou leiden tot intrekking van de klacht. Omdat de heer S. het intrekken van de klacht niet automatisch wilde verbinden aan een gesprek, was nog immer niet op de door verzoekers ingediende klacht beslist.

10. Op basis van het vorenstaande besloot de Nationale ombudsman een onderzoek in te stellen. Bij de opening van het onderzoek is het college gevraagd gemotiveerd aan te geven waarom de op 25 juni 2008 ingediende klacht niet in behandeling was genomen en waarom aan een gesprek de voorwaarde was gekoppeld dat de klacht zou worden ingetrokken. Daarbij is het college verzocht aan te geven waarom het van mening was dat het opnemen van een gesprek niet zou moeten worden toegestaan.

11. In reactie op de klacht deed het college de Nationale ombudsman op 4 juni 2009 onder meer mee dat van de bijeenkomst van 21 april 2008, die uitsluitend tot doel had de omwonenden te informeren, geen geluidsopname was gemaakt. Het was derhalve niet goed na te gaan wat er precies was gezegd. Het college stelde er echter van overtuigd te zijn dat in het verslag een juiste weergave was gegeven van het besprokene. De toezegging dat bepaalde stukken aan alle omwonenden zouden worden toegezonden, was pertinent niet gedaan. Omdat het om een aanzienlijke hoeveelheid kopieën ging was bewust aangegeven dat omwonenden met belangstelling hiervoor de stukken konden inzien op het gemeentehuis en deze zo nodig ook daar beschikbaar gesteld konden worden.

Daarnaast merkte het college op dat naar aanleiding van de klacht de gemeente als mogelijke oplossing telefonisch het aanbod had gedaan om het door de heer S. opgestelde verslag toe te voegen aan de stukken.

Ten aanzien van de afdoening van de klacht, deed het college mee dat met de klagers enkele malen telefonisch overleg was geweest om tot overeenstemming te komen. De noodzaak om verder in overleg te gaan over deze kwestie werd echter door het college betwijfeld, mede omdat verzoekers zich hadden opgeworpen als vertegenwoordigers van een groep bewoners die de locatiekeuze voor een nieuw sociaal-cultureel centrum afwijst. Naar de mening van het college wordt een discussie over het verslag dan al snel beoordeeld vanuit het belang van deze groep bewoners. Het college gaf daarbij aan dat men zich had afgevraagd of mondelinge behandeling van de klacht door de burgemeester dan nog wel zinvol zou zijn.

Ten slotte merkte het college op dat tijdens het telefonisch overleg nimmer als voorwaarde was gesteld dat voor een gesprek met de burgemeester, de klacht eerst zou moeten zijn ingetrokken. Wel was aangegeven dat de burgemeester niet zonder meer bereid was een gesprek aan te gaan, indien dit door verzoekers zou worden opgenomen. Daarover zou

nog nader overleg moeten volgen. Mede als gevolg van de vakantieperiode had de afdoening vertraging opgelopen.

Toen in september 2008 bleek dat verzoekers zich gewend hadden tot de Nationale ombudsman leek het college het terecht dat de klacht in dit geval, mede in verband met de gevoeligheid van het onderwerp en de constatering dat er sprake was van een verharding van de standpunten, zou worden afgehandeld door de Nationale ombudsman.

12. In reactie op het standpunt van het college van burgemeester en wethouders verwezen verzoekers de Nationale ombudsman op 20 juni 2009 allereerst naar de door hen op 7 mei 2008 aan het college gestuurde aanvulling op het verslag van de bijeenkomst van 21 april 2008. Hierin staat onder meer het volgende opgenomen:

"Vraag: Ondergetekende vraagt (de wethouder; N.o.) of het mogelijk is om de volgende stukken ter voorbereiding op de inspraak in de Raadsadviescommissie:

het verslag van de informatiebijeenkomst;

het rapport van het locatiekeuzeonderzoek;

de uitgangspunten die aan het onderzoeksbureau zijn meegegeven.

Antwoord: (De wethouder; N.o.) antwoordt dat de bewoners het verslag toegestuurd zullen krijgen. Zij geeft aan moeite te hebben met het openbaar maken van het locatiekeuzeonderzoek en de uitgangspunten die aan het bureau zijn meegegeven. (De wethouder; N.o.) zegt toe dat de bewoners desgewenst dezelfde informatie beschikbaar kunnen krijgen als de leden van de gemeenteraad.

Vraag: Ondergetekende vraagt om deze stukken ter voorbereiding op een inspraakreactie voor 15 mei toegestuurd te krijgen.

Antwoord: (De wethouder; N.o.) zegt dit toe."

Onder verwijzing naar deze aanvulling, welke blijkt de reactie van verzoekers ook op de website van de gemeente was te raadplegen en waar ook naar was verwezen tijdens de Raadsadviescommissie vergadering, achten verzoekers het onterecht dat het college stelde dat pas uit later telefonisch overleg met verzoekers was gebleken dat het zou gaan om een toezegging van de wethouder. Ook bestreden verzoekers het standpunt van het college dat pertinent geen toezegging was gedaan om stukken toe te sturen.

In reactie op de stelling van het college dat naar aanleiding van de klacht het aanbod was gedaan de aanvulling aan het verslag toe te voegen, merkten verzoekers op dat pas nadat zij zich tot de Nationale ombudsman hadden gewend contact met hen was opgenomen maar dat daarbij nimmer was gesproken over het toevoegen van de aanvulling aan het

verslag.

Daarnaast gaven verzoekers aan dat tijdens telefonisch contact na 8 september 2009 wel degelijk was aangegeven dat de gemeente met hen in gesprek wilde, maar dat de gemeente aangaf dat dit weinig zin had als de klacht door de heren V. en S. niet zou worden ingetrokken.

Ten slotte merkten verzoekers op dat het er op leek dat het college geen correct chronologisch beeld had van hetgeen was gebeurd en de periode na het indienen van de klacht bij het college op 25 juni 2008 en die van na het doorsturen van de klacht aan de Nationale ombudsman op 8 september 2008 door elkaar haalde. Ter onderbouwing verwezen verzoekers naar de opmerking van het college dat uit telefonisch contact was gebleken dat verzoekers zich op het standpunt stelden dat de wethouder een toezegging had gedaan, terwijl dit telefonisch contact had plaatsgevonden nadat verzoekers zich tot de Nationale ombudsman hadden gewend. Ook achtten verzoekers het feit dat er telefonisch contact had plaatsgevonden in tegenspraak met de stelling van het college dat de klacht niet verder in behandeling was genomen in verband met de gevoeligheid van het onderwerp en de constatering dat er sprake was van een verharding van de standpunten.

13. Naar aanleiding van de reactie van verzoekers is op 12 augustus 2009 de klachtbehandelaar van de gemeente Wervershoof telefonisch gehoord. Daarnaast gevraagd deelde deze mee zich niet meer te kunnen herinneren wanneer het eerste telefonisch contact had plaatsgevonden, mede omdat daarvan geen aantekening was gemaakt, maar dat hij er wel van overtuigd was dat hij separaat telefonisch met beide verzoekers had gesproken. Omdat daarbij door verzoekers was aangegeven dat zij het gesprek met de burgemeester wilden opnemen, was aangegeven dat dit eerst met de burgemeester diende te worden opgenomen.

Tevens verklaarde de klachtbehandelaar zich niet te kunnen herinneren dat hij een uitspraak had gedaan over het intrekken van de klacht als voorwaarde voor het gesprek met de burgemeester. Dit zou naar diens mening ook een onlogische of onredelijke voorwaarde zijn geweest, omdat het normaal is dat eerst een gesprek wordt aangegaan om te bezien of een oplossing mogelijk is en op basis daarvan beoordeeld kan worden of de klacht als ingetrokken kan worden beschouwd.

Daarnaast stelde de klachtbehandelaar dat hij in zijn beleving wel degelijk het aanbod had gedaan om de door de heer S. op 7 mei 2008 ingediende aanvulling op het verslag aan dit verslag toe te voegen, mede omdat dit binnen de gemeente Wervershoof een gebruikelijke gang van zaken is. Het college was overigens nog steeds bereid de aanvulling aan dit verslag toe te voegen.

Ten slotte merkte de klachtbehandelaar op dat hij van de ambtenaar die bij de informatiebijeenkomst aanwezig was geweest had begrepen dat niet was toegezegd dat

afschriften van de stukken aan alle aanwezigen zouden worden toegestuurd, maar dat belangstellenden deze konden inzien en dan konden aangeven waar zij afschriften van wilden ontvangen. Het toezenden aan alle aanwezigen, zonder dat bekend was of iedereen prijs stelde aan de grote hoeveelheid papier, werd niet wenselijk geacht.

Beoordeling

14. Het beginsel van fair play houdt voor overheidsinstanties in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

Dit vereiste impliceert dat bestuursorganen de indieners van een klacht tijdig en volledig informeert over de procedure, voortgang, status en afhandeling van de klacht.

15. Verzoekers dienden een klacht in over de inhoud van het verslag van een informatiebijeenkomst en over de afwijzing van het verzoek het verslag aan te vullen. Verzoekers achtten een correcte en volledige verslaglegging voorwaarde voor het onderling vertrouwen en schreven na aanvulling van het verslag graag met het gemeentebestuur in gesprek te gaan om dergelijke problemen in de toekomst te voorkomen. Op 30 juni 2008 werd de ontvangst van de klacht bevestigd en aangegeven dat een hoorzitting zou plaatsvinden.

16. Omdat klachtbehandeling uitbleef, wendden verzoekers zich tot de Nationale ombudsman. Van hun verzoekschrift stuurden zij een afschrift aan het college van burgemeester en wethouders. Uit het antwoord van de gemeente op de vraag van de Nationale ombudsman of het klaagschrift alsnog in behandeling genomen zou worden, concludeert de Nationale ombudsman dat namens de gemeente telefonisch contact met verzoekers is opgenomen nadat het in afschrift verstuurd verzoekschrift was ontvangen en voordat de Nationale ombudsman contact met de gemeente had opgenomen.

17. Uit de reacties van het college en van verzoekers, alsmede uit de verklaring van de klachtbehandelaar maakt de Nationale ombudsman op dat er vervolgens onduidelijkheid of misverstanden zijn ontstaan over de verdere behandeling van het op 25 juni 2008 ingediende klaagschrift. In plaats van verzoekers uit te nodigen voor een hoorzitting, zoals aangekondigd in de ontvangstbevestiging, is getracht een gesprek op gang te brengen om een informele oplossing te bereiken voor het probleem zoals dat door verzoekers was aangevoerd. Toen geen overeenstemming kon worden bereikt over de voorwaarden waaronder een gesprek zou kunnen plaatsvinden is klachtbehandeling achterwege gebleven, mede omdat verzoekers zich tot de Nationale ombudsman hadden gewend. Hierover zijn echter noch verzoekers, noch de Nationale ombudsman geïnformeerd, zodat niet op verdere klachtbehandeling kon worden aangedrongen en deze ten onrechte achterwege is gebleven. Hiermee is gehandeld in strijd met het vereiste van fair play.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

18. 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.

Bij beide partijen bestaat er verschil van mening over hetgeen is gezegd over het al dan niet intrekken van de klacht voorafgaande aan het gesprek met de burgemeester. Het is ook voor de Nationale ombudsman niet mogelijk over de inhoud van de gesprekken ter zake een definitief oordeel te geven. Vastgesteld dient te worden dat onduidelijkheid of misverstanden zijn ontstaan en dat de bevestiging van het besprokene achterwege is gebleven. Hiermee is gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

Het geniet de voorkeur om bij klachtbehandeling te streven naar een meer bemiddelende en minder formeel-juridische wijze van klachtafhandeling. Juist de informele wijze van klachtafhandeling draagt mogelijkerwijs bij aan het herstel van het geschonden vertrouwen. Het is daarbij uiteraard wel van belang geen misverstanden te laten ontstaan over de te ondernemen stappen en het beoogde doel.

In de onderhavige situatie is naar het oordeel van de Nationale ombudsman terecht getracht een gesprek op gang te brengen tussen betrokken partijen. Het is daarbij niet gewenst dat een partij voorafgaande aan een gesprek waarbij in een open en informele sfeer van gedachten kan worden gewisseld voorwaarden stelt.

Het blijft van belang om, nadat wordt geconstateerd dat een gesprek of informele wijze van klachtbehandeling niet tot het gewenste of beoogde resultaat kan leiden, tot formele klachtbehandeling te komen en daarbij voortvarend te werk te gaan.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders te Wervershoof, is gegrond;

- voor wat betreft het niet beslissen op de ingediende klacht, wegens strijd met het vereiste van fair play en;
- voor wat betreft de voorwaarden voor een gesprek met de burgemeester, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Onderzoek

Op 15 september 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heren S. en V. te Wervershoof, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders.

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.

Vervolgens werden verzoekers in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het college van burgemeester en wethouders deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekers gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 8 september 2008, met bijlagen.
2. Verzoek van de Nationale ombudsman van 3 oktober 2008 aan de gemeente Wervershoof om de klachtbehandeling verder op te pakken, met reactie.
3. Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 23 maart 2009.
4. Reactie van het college van burgemeester en wethouders, verzonden 4 juni 2009.
5. Nadere reactie van verzoekers van 20 juni 2009
6. Verslag van de op 12 augustus 2009 telefonisch afgelegde verklaring van de gemeentelijk klachtbehandelaar.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:10

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

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

3.Van het horen wordt een verslag gemaakt."