



Rapport

Datum: 5 januari 2011

Rapportnummer: 2011/007

Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Steenwijkerland de gedane toezegging in de klachtbehandeling niet is nagekomen.

Resumé klacht

Verzoekster heeft een hond en zij maakt gebruik van een berm die als honden-uitlaatplaats is aangemerkt, nabij haar woning. Het gemeentelijk beleid van Steenwijkerland is er op gericht dat de uitlaatplaatsen vier maal per maaiseizoen wordt gemaaid.

Verzoekster klaagde bij de gemeente over het maaibeleid op uitlaatplaatsen. Er zou te weinig worden gemaaid. Er volgde een gesprek met verzoekster en de gemeente, waarbij de gemeente toezegde de onderhavige honden uitlaatplaats waar verzoekster gebruik van maakt, zes maal in het maaiseizoen te maaien.

Vervolgens constateerde verzoekster dat er door de gemeente niet of nauwelijks werd gemaaid. Opnieuw beklagde zij zich hierover bij de gemeente. Verzoekster had kosten moeten maken doordat haar hond naar haar mening telkens teken opliep in het te hoge gras van de uitlaatplaats en deze verwijderd moesten worden door een dierenarts.

De gemeente bood verzoekster vervolgens excuses aan en beloofde zich te houden aan het maaibeleid en zei tevens toe de uitlaatplaats alsnog mee te nemen in de reguliere maairondes.

Ondanks de toezegging van de gemeente werd er nog steeds te weinig gemaaid op de honden-uitlaatplaats en verzoekster wendde zich tot de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman verzocht de gemeente in te gaan op de klacht van verzoekster en uit te leggen waarom het gemeentelijk beleid nog steeds niet naar behoren werd uitgevoerd, ondanks de eerdere toezeggingen.

De gemeente deelde de Nationale ombudsman mee dat gebleken was dat de onderhavige uitlaatplaats abusievelijk niet was meegenomen in de maairondes. Daarnaast liet de gemeente weten dat de honden-uitlaatplaats zou worden opgeheven en er zou een nieuw losloopterrein worden aangewezen.

De Nationale ombudsman liet de gemeente hierop weten dat de klacht van verzoekster en de reactie van de gemeente hierop, grond bood voor onderzoek.

Na deze mededeling zegde de gemeente toe te zullen uitzoeken wat er nu precies was mis gegaan na de klachten van verzoekster, omdat de gemeente wel de opdracht had gegeven de onderhavige honden-uitlaatplaats extra te maaien.

Vervolgens deelde de gemeente de Nationale ombudsman schriftelijk mee dat na een intern onderzoek was gebleken dat er door een interne reorganisatie op de afdeling Openbare Werken een communicatieprobleem was ontstaan tussen medewerkers. Hierdoor was de opdracht - de toezegging extra te maaien - niet uitgevoerd, ondanks dat het wel uitdrukkelijk de bedoeling was van de gemeente.

Beoordeling Nationale ombudsman

Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd.

Als een burger een klacht indient over nalatigheid van de overheid en de overheid in het kader van de klachtbehandeling een toezegging doet, moet de burger erop kunnen rekenen dat die toezegging wordt nagekomen.

In dit geval is door een bevoegd ambtenaar van de gemeente meermalen de toezegging gedaan dat de gemeente zich aan haar eigen maabeleid zou houden. Deze toezegging werd echter niet nagekomen. De oorzaak daarvan was kennelijk een intern communicatieprobleem, maar dit is uiteraard geen rechtvaardiging. Dit is in strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De klachtbehandeling door de Nationale ombudsman heeft er toe geleid dat verzoekster schriftelijk uitleg heeft gekregen van de gemeente over de interne problemen waardoor de toezegging niet werd nagekomen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Steenwijkerland, is gegrond wegens het schenden van het vereiste van rechtszekerheid.

Achtergrond

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.