

4-12-2006

# RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

## HOEKSCHE WAARD

*(geanonimiseerd)*

**Bestuursorgaan:** burgemeester en wethouders van  
Oud-Beijerland

**Dossiernummer:** 2006.2

**Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)**

De heer X, hierna te noemen: klager, heeft bij brief van 20 juni 2006 een klacht ingediend. Klager is het oneens met de uitspraak van de gemeente Oud-Beijerland van 1 juni 2006 over zijn bij brief van 9 december 2005 ingediende klacht over:

- a. het verstrekken van informatie door een medewerker van de gemeente aan een potentiële koper van zijn woning;
- b. het verstrekken van tegenstrijdige informatie door deze medewerker en
- c. het eventueel gaan ontstaan van financiële schade.

**Kenbaarheidvereiste**

Alvorens een klacht door de Ombudscommissie in behandeling kan worden genomen dient deze eerst kenbaar te zijn gemaakt aan het betrokken bestuursorgaan conform het bepaalde in artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Aan dit vereiste is voldaan.

Het college van burgemeester en wethouders heeft bij brief van 1 juni 2006 aan de heer X meegedeeld dat de klacht gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond is verklaard.

**Bevindingen**

**ACHTERGROND VAN DE KLACHT**

*Klacht aan adres van gemeente*

Klager beschuldigt in zijn brief van 9 december 2005 de heer N, medewerker van de gemeente, hierna te noemen: beklagde, over de manier waarop hij omgaat met het verstrekken van informatie over omgevings- en bestemmingsplannen in de gemeente Oud-Beijerland.

Klagers' woonhuis aan weg A te Oud-Beijerland staat te koop. Een kandidaat-koper is door beklagde geattendeerd op de zeer drukke weg. Bovendien is de kandidaat-koper door beklagde geadviseerd er sterk over na te denken om 'van de koop af te zien'.

Klager vindt dat hij hierdoor in zijn -financiële- belangen is geschaad.

Naast het verstrekken van deze belastende informatie beschuldigt klager de gemeente ervan, onder andere in de persoon van beklagde, aan hem tegenstrijdige informatie te hebben verstrekt.

Deze informatie bestaat hieruit dat klager in kort tijdsbestek (van twee weken) door de gemeente tegenstrijdig is geïnformeerd over mogelijke ontwikkelingen ter plaatse van diens woning en de mogelijke consequenties daarvan voor de verkoop van de woning. Op 25 november 2005 had de gemeente, in de persoon van beklagde samen met diens collega de heer O, aan klager gemeld dat binnen afzienbare termijn geen ontwikkelingen waren te verwachten ter plaatse van diens woning en dat hij zijn woning 'gewoon' kon verkopen.

Op 8 december 2005 meldt beklagde aan de heer Y, potentieel koper van het pand van klager, dat de gemeente denkt aan een Parkeer-en-rijd-voorziening bij de rotonde nabij de woning van klager, maar nog belangrijker, dat de gemeente mogelijk geïnteresseerd is in het pand van klager en er ook al een taxatieopdracht was verstrekt aan het bureau C (makelaar/taxateur), onder andere voor het pand van klager. Deze potentiële koper had deze nieuwe informatie op 8 december 2005 teruggekoppeld naar klager, wiens vader de volgende dag daarover een pittig telefoongesprek had met beklagde.

#### *Beslissing gemeente op klacht*

Overeenkomstig het advies van de klachtencommissie verklaart het college van burgemeester en wethouders de klacht gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond.

*Gegrond* voor het feit dat de informatieverstrekking door de betrokken medewerker aan een potentiële koper van het pand van klager niet geheel zorgvuldig was. De gemeente beoordeelt de informatieverstrekking als niet geheel objectief, maar gekleurd door de positiebepaling van de gemeente in deze zaak.

*Ongegrond* voor de ‘beschuldiging’ van het verstrekken van tegenstrijdige informatie. De gemeente oordeelt dat door de betrokken medewerker ten alle tijde die informatie is verstrekt die hem op dat moment bekend was en die naar buiten mocht worden gebracht.

#### *De feiten*

1. De woning aan weg A te Oud-Beijerland, eigendom van klager, staat sinds medio 2004 te koop voor een bedrag van € 480.000. Reden voor de verkoop is dat klager van de gemeente geen toestemming krijgt om een bedrijfsgebouw op zijn perceel te plaatsen.
2. Deze weg is al jaren een drukke weg, waarvan de bewoners veel overlast ondervinden. Met de provincie, beheerder van de weg, wordt door de gemeente al jaren gesproken over ontlasting van de weg, onder andere door het aanleggen van een alternatieve weg. Deze komt er in 2008.
3. Op 25 november 2005 meldt klager tijdens een gesprek met beklagde en de heer O van gemeente dat de vraagprijs is gezakt naar € 395.000. Aanleiding voor dit gesprek was overigens dat klager van diens buurman had begrepen dat deze in gesprek was met de gemeente over de aankoop van dit pand en dat de gemeente daar eventueel wel interesse in zou hebben. Deze buurman, de heer B, heeft zijn pand aan de gemeente aangeboden. Met klager worden de volgende punten afgesproken: a. als het beleid wijzigt, zal de gemeente klager informeren; b. als het beleid niet wijzigt, zal de gemeente klager óók informeren; c. klager is op dit moment vrij zijn huis aan een kandidaat-koper te verkopen en d. in ieder geval vóór Kerst, zal de gemeente nog een bericht doen van de stand van zaken.
4. De genoemde beleidswijziging komt er.
5. Op 29 november 2005 besluit het college, onder voorbehoud van kredietverlening door de gemeenteraad, tot aankoop van de aan de weg A gelegen (5) woningen. Reden van aankoop is dat gelet op de slechte stedenbouwkundige situatie (woningen zitten ingeklemd tussen de drukke N... en bedrijventerrein) bewoning op deze locatie niet te handhaven is. De werkgelegenheid kan worden uitgebreid en de locatie beschikt over de kwaliteiten van een zichtlocatie. Het is vanwege deze kwaliteiten dat het college niet kiest voor functies als “park and ride” en discotheek maar voor een stedenbouwkundige invulling.
6. Op 5 december 2005 legt een kandidaat-koper, de heer Y, een bod neer bij de makelaar (€ 390.000).

7. Op 6 december 2005 stemt de Commissie Ruimte, in lijn met de ingezette (gewijzigde) beleidslijn, in met de aankoop van de 5 woningen.
8. Op 7 december 2005 vraagt de heer X bij de afdeling BMT informatie op over het bestemmingsplan rond de Stougjesdijk-noord. De betreffende medewerker vraagt per e-mail aan beklaagde om de heer X terug te bellen.
9. Op 8 december 2005 wordt beklaagde door zijn leidinggevende geïnformeerd over de beleidswijziging van het college.
10. Op 8 december 2005 informeert beklaagde de kandidaat-koper over de beleidswijziging.
11. Op dezelfde dag neemt de kandidaat-koper contact op met klager en stelt hem op de hoogte van de door beklaagde verstrekte informatie.
12. Op 9 december 2005 belt de vader van klager naar beklaagde en uit zijn ongenoegen over de aan de heer Y verstrekte informatie. Beklaagde stelt voor om met elkaar aan tafel te gaan zitten om te praten over een mogelijke aankoop door de gemeente van diens pand.
13. Op dezelfde dag dient klager een klacht in over de bejegening door beklaagde, door middel van overhandiging van een brief aan de receptioniste van de gemeente. (Zie hierboven onder: klacht aan adres van gemeente).
14. De ontvangst van de klacht wordt niet schriftelijk bevestigd.
15. Van de mogelijkheid om de afhandeling van de klacht te verdagen, wordt geen gebruik gemaakt.
16. Op 12 december 2005 vindt gesprek plaats tussen klager, de vader van klager, beklaagde en de heer O over de 'switch' van het college.
17. Op 16 december 2005 vindt een gesprek plaats tussen klager en de directeur Ruimte, over de taxatie van de woning van klager.
18. Omstreeks 19 december 2005 (gespreksverslag ontbreekt) vindt tweede gesprek plaats tussen genoemde partijen .
19. Op 28 december 2005 bericht Rentmeesterskantoor C aan de gemeente dat men namens de gemeente overeenstemming heeft bereikt met verkopend makelaar D over de aankoop van het pand van de heer X. (Navraag bij het Rentmeesterskantoor C en het notariskantoor heeft uitgewezen dat de schriftelijke overeenkomst tot stand is gekomen zonder datumvermelding). Naar aanleiding hiervan start de gemeente de procedure tot beschikbaarstelling van een krediet door de raad in zijn vergadering van 30 januari 2006.
20. Op 11 januari 2006 vindt een gesprek plaats tussen de fam. E, bewoners weg A en de gemeente. In dat gesprek maakt de fam. kenbaar niet te willen verhuizen.
21. Op 19 januari 2006 vinden hoorzittingen plaats met betrokkenen. Het bestuursorgaan heeft ervoor gekozen om klager en beklaagde niet in elkaars aanwezigheid te horen. Uit het verslag van de zitting met beklaagde blijkt dat 'hij niet heeft overwogen om direct na zijn gesprek met Y klager te informeren over de beleidswijziging van het college.' Beklaagde verklaart dat hij in het gesprek van 19 december 2005 heeft aangegeven dat de gemeente het pand wil laten taxeren. Op zijn vraag aan klager als er een particulier zou komen met een bod van € 390.000 (wetende dat de heer Y een dergelijk bod vrij op naam had gedaan), antwoordt klager dat hij het pand dan voor dat bedrag zou verkopen én een schadeclaim bij de gemeente zou indienen. Klager is namelijk bang dat één van zijn burens, B, een veel hoger bedrag van de gemeente ontvangt bij de aankoop van diens pand. Volgens beklaagde is dit helemaal niet aan de orde.

22. Nadat de heer B, eigenaar van de woning A nummer...), in november 2005 had aangegeven eventueel te willen verhuizen, vindt op 24 januari 2006 een oriënterend gesprek plaats tussen hem en de gemeente.
23. Eind januari 2006 wordt een mondelinge overeenkomst met de heer X gesloten over de aankoop van zijn woning voor de vraagprijs van € 395.000.
24. Op 30 januari 2006 voteert de raad het benodigde krediet voor de aankoop van de woning van de heer X.
25. Op 2 februari 2006 wordt een algemene informatieavond gehouden voor de *overige* bewoners van weg A.
26. Op 13 februari 2006 vindt een verkennend gesprek plaats tussen de heer F, eigenaar van de woning A nummer... en de gemeente. De heer F geeft te kennen zich nog te willen beraden op de mogelijkheid van verkoop.
27. Nadat de heer G, eigenaar van de woning A nummer... rond de jaarwisseling te kennen had gegeven eventueel te willen verhuizen, vindt op 14 februari 2006 oriënterend gesprek plaats tussen hem en de gemeente.
28. Op 27 februari 2006 wordt over de gevoerde gesprekken advies uitgebracht aan het college.
29. Op 28 februari 2006 neemt het college een besluit naar aanleiding van het uitgebrachte advies.
30. Op 28 februari 2006 vindt het notariële transport plaats van de woning van de heer X.
31. Op 2 maart 2006 stuurt de directeur van de dienst Ruimte namens het college aan klager het verslag van de hoorzitting van 19 januari 2006 toe. Op basis van dit verslag en van alle andere beschikbare informatie in deze zaak zullen de bevindingen worden verwerkt in een rapport. Citaat uit brief van 2 maart 2006, behorende bij het verslag: "Dit rapport hoop ik u binnen vier weken te doen toekomen. U krijgt dan twee weken de gelegenheid om op dit rapport te reageren, waarna ik op basis van dit rapport mijn advies voor het college opstel. Uiteindelijk zal het college een uitspraak doen op uw klacht."
32. Op 6 maart 2006 worden H en I om offerte gevraagd om op basis van minnelijke verwerving te onderhandelen met de bewoners.
33. Op 27 maart 2006 wordt opdracht verleend aan H voor het taxeren van 4 woningen aan weg A.
34. Op 10 mei 2006 vindt een gesprek plaats tussen klager, de vader van klager, de wethouder (Q), en de directeur Ruimte over de ontstane problematiek.
35. Op 1 juni 2006 delen burgemeester en wethouders de beslissing op de klacht aan klager mee.

#### TOELICHTING KLAGER EN GEMEENTE

Op 28 augustus 2006 zijn klager en het college van burgemeester en wethouders van Oud-Beijerland, in de gelegenheid gesteld in een hoorzitting hun standpunt mondeling toe te lichten.

Aanwezig ter zitting:

*De Ombudscommissie*

Mevrouw A. Twilt, voorzitter, de heer K.A. de Vlaam, secretaris, de heer L. Vos, lid en mevrouw E.H. Heun, verslag.

*(namens) de klager*

de heer X en de heer Z.

*(namens) de gemeente*

de directeur Ruimte en het hoofd van de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling.

Het verslag van de hoorzitting wordt hieronder weergegeven.

“De voorzitter heet iedereen welkom. Ze geeft aan dat de Ombudscommissie een onafhankelijke commissie is die klachten van burgers over onder meer de gemeenten in de Hoeksche Waard behandelt. Ze stelt vervolgens de leden van de commissie voor. Ze vraagt de aanwezigen om zich even kort voor te stellen.

De heer X merkt op dat hij degene is die de klacht heeft ingediend. Hij was eigenaar van het betreffende pand aan weg A.

De heer Z merkt op dat hij zijn zoon ondersteunt in deze zaak.

Mevrouw R geeft aan dat zij directeur Ruimte is van de gemeente Oud-Beijerland. Ze overhandigt een machtiging van het college.

De heer P merkt op dat hij hoofd is van de afdeling ruimtelijke ontwikkeling van die gemeente.

De voorzitter schetst in het kort de voorgeschiedenis. De heer X heeft een klacht ingediend bij de gemeente Oud-Beijerland, die deels gegrond en deels ongegrond is verklaard. De ongegrondverklaring had met name betrekking op het verwijt van het verstrekken van tegenstrijdige informatie. De gegrondverklaring had betrekking op het verstrekken van gekleurde informatie aan een potentiële koper en het te laat informeren van de heer X. Bij brief van 20 juni jl. heeft de heer X een klacht ingediend bij de Ombudscommissie. In die brief wordt onder meer ingegaan op het feit dat zijn klachtafhandeling bij de gemeente Oud-Beijerland erg lang heeft geduurd, hij nog geen antwoord heeft op zijn brief van 29 mei 2006, hij zich niet serieus genomen voelt en zich benadeeld voelt door het gedrag van de gemeente ten aanzien van de informatieverstrekking en het feit dat het beleid gewijzigd is. Heeft meneer X nog toevoegingen aan zijn klacht?

De heer X merkt op dat hij emotioneel wordt als hij hierover praat. Zijn vader kan het beter verwoorden.

De heer Z merkt op dat er vanavond om 18.30 uur een openbare raadsvergadering was, waarbij de aankoop van A nummer ... aan de orde kwam. Zijn zoon heeft er jarenlang gewoond en een goede relatie opgebouwd met de buurt. De gemeente Oud-Beijerland heeft een mystieke situatie gecreëerd ten aanzien van deze weg. Wethouder Q heeft gezegd dat de gemeente geïnteresseerd was in de vijf woningen daar, maar geen haast had en dat de bewoners niet moesten denken dat ze een kip met gouden eieren bezaten. In de periode december 2005 tot mei van dit jaar heeft zijn zoon in onwetendheid verkeerd.

De heer X merkt op dat hij zijn pand te koop had gezet en door allerlei ontwikkelingen heeft hij er een lagere prijs voor ontvangen dan nodig was. De gemeente heeft bij de aankoop van zijn pand misbruik gemaakt van de situatie door te handelen met “voorkennis”. Hij is *niet* geïnformeerd. Het gaat hier om eerlijkheid en gerechtigheid. De gemeente is een onbetrouwbare partner. Er is namelijk gezegd dat de gemeente alleen tegen taxatiewaarde koopt, maar nu vangt zijn voormalige buurman toch ruim € 600.000,-.

De directeur Ruimte merkt op dat al eerder richting meneer X excuses zijn gemaakt voor de lange duur van de behandeling van zijn klacht. Dit was te wijten aan achterstanden op het bureau bestuurszaken. Het is jammer dat meneer X zich benadeeld en niet serieus genomen voelt door de gemeente. De situatie rond weg A ligt al jaren gecompliceerd (in het licht van groeiende verkeers- en geluidshinder en onzekerheden over wegomleggingen, verkeersmetingen en isolaties). De marktwaarde van de (vijf) woningen is daardoor mogelijk in het geding. De provincie is eigenaar en beheerder van de dijk. Aan haar is gevraagd een omlegging te realiseren. Die komt er in 2008. Daarnaast is geprobeerd met behulp van subsidie de woningen ter plaatse te isoleren. Dat beleid gold tot november 2005. Toen meldde een buurman zich bij het college en bood zijn huis te koop aan. De gemeente is van plan een visie dorpsontwikkeling te maken en dat gebied hierin mee te nemen. Besloten is toen om de

woningen daar passief te verwerven. De woning van X stond toen al te koop. Er is contact geweest tussen de heer X en medewerker N. Hetgeen in het verslag van de hoorzitting staat is goedgekeurd door de heer X.

De heer Z merkt op dat er wel kanttekeningen zijn geplaatst.

De directeur Ruimte vervolgt dat er een taxatie is geweest van de woning van de heer X en dat daar een bedrag van € 390.000,- uit kwam. De heer X wilde € 395.000,- kosten koper. Er is toen overeenstemming bereikt over € 395.000,-. De mondelinge overeenkomst hierover was eind januari 2006. De raad heeft toen een krediet beschikbaar gesteld en het pand is door de gemeente verworven. Het college had geen haast met de verwerving van de panden, maar de verwerving van de andere panden schoot niet op. Er is toen overleg geweest met de andere vier eigenaren. De heer X was hierbij niet betrokken omdat de gemeente hem niet meer beschouwde als belanghebbende; zijn huis was immers al verkocht.

Het proces is open en eerlijk en ordentelijk verlopen. Het is jammer dat de heer X dat anders ervaart.

De heer Z merkt op dat zijn zoon ernstig gedupeerd is door het handelen van de gemeente. Op 6 december was de strategie ten aanzien van weg A al bepaald. Zijn zoon had moeten wachten.

De heer X merkt op dat het oneerlijk is dat de ene eigenaar veel meer ontvangt voor zijn huis dan de andere.

De voorzitter vraagt of de heer X het rapport van bevindingen van de gemeente heeft ingezien voordat het werd vastgesteld.

De heer X antwoordt bevestigend. De gemeente doet erg luchtig over de beleidswijziging. De communicatie vanuit de gemeente was slecht; hij hoorde van een potentiële koper dat de gemeente interesse had voor zijn pand. Hij wil zijn pand best verkopen aan de gemeente, maar dan wel voor een eerlijke prijs. Hij zou direct geïnformeerd worden over eventuele beleidswijzigingen, maar dat is niet gebeurd. Volgens hem zijn ze er ingeluisd.

De heer X voegt hier aan toe dat hij een keer een gesprek had gevraagd met wethouder Q en dat die toen zei: "Wat komt u doen? We hebben uw pand al".

De heer Vos vraagt of hij het goed begrepen heeft: de heer X zet zijn woning te koop voor € 395.000,- en verkoopt het vervolgens voor die prijs aan de gemeente. Hij wil wel een voorbehoud dat de gemeente hem direct informeert over eventuele beleidswijzigingen. De reden is waarschijnlijk eventuele waardeinstijgingen.

De voorzitter vraagt wat de schade is die de heer X heeft geleden.

De heer X antwoordt dat hij erop heeft vertrouwd dat de gemeente, zoals die steeds beweerde, alleen de taxatiewaarde van de woningen zou betalen. De gemeente is immers ook geen projectontwikkelaar. Er is steeds gezegd dat hoge marktprijzen vermeden zouden gaan worden, maar nu blijkt dat niet waar. In de raadsvergadering van vanavond is er veel meer dan de taxatiewaarde voor een pand neergelegd. De gemeente is niet eerlijk.

De heer Z zegt dat de woning aanvankelijk € 465.000,- moest opbrengen, maar door allerlei negatieve ontwikkelingen zakte de prijs steeds verder.

De heer Vos vraagt of de heer X ook zelf een makelaar in de arm had genomen.

De heer Z antwoordt dat dat de heer D was.

De directeur Ruimte merkt op dat de gemeente vóór november/december 2005 geen specifiek beleid had ten aanzien van die strook woningen langs weg A, behalve omlegging van de weg en/of isoleren van de woningen. De gemeente had dan ook geen belang bij het afschrikken van potentiële kopers. Medewerker N heeft inderdaad niet helemaal correct gehandeld en de klacht van de heer X is op dat punt dan ook gegrond verklaard.

De voorzitter vraagt of medewerker N ook de intentie had om de heer X te bellen, aangezien immers was toegezegd dat de heer X bij beleidswijzigingen direct geïnformeerd zou worden.

De directeur Ruimte antwoordt dat die intentie er wel was bij hem, maar de termijn waarop dat zou gebeuren was onzeker.

Het hoofd van de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling merkt op dat de vraag van de heer Y per ongeluk bij medewerker N terecht is gekomen. Eigenlijk had een ander die vraag moeten beantwoorden.

De directeur Ruimte wijst erop dat de heer X een voorbehoud wilde maken bij de verkoop ten aanzien van mogelijke wijzigingen in de toekomst waardoor hij eventueel meer dan de taxatiewaarde voor zijn woning zou kunnen krijgen. De gemeente wilde een dergelijke clause niet. Nadat de woning van de heer X was verkregen zijn er door het hoofd van de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling en haarzelf gesprekken gevoerd met andere huiseigenaren op die dijk. Toen bleek dat passieve verwerving niet erg zou opschieten. Het college heeft toen in april gekozen voor een actieve opstelling. Ze bevestigt de vraag van de voorzitter dat die veranderde opstelling waarschijnlijk een prijsopdrijvend effect heeft gehad. I is toen ingeschakeld. Naar de mening van de gemeente was de heer X geen belanghebbende meer, aangezien de transactie al achter de rug was en een voorbehoud in de overeenkomst ontbrak. De heer X zegt dat hij in gesprek was met de gemeente. De akte was net gepasseerd en toen is het beleid gewijzigd. Dit is onbehoorlijk.

De heer De Vlaam vraagt waarom geen gebruik is gemaakt van het aanbod van de gemeente voor een taxatie.

De heer Z antwoordt dat het gebruikelijk is dat als partijen er niet uitkomen er een derde onafhankelijke partij een taxatie doet. De gemeente wilde echter zelf een makelaar kiezen. De heer Vos meent dat het verwijt aan de gemeente eigenlijk inhoudt dat de gemeente eerder openheid over de "opschaling" van het beleid had moeten geven. De heer X heeft nu het gevoel dat hij financieel nadeel heeft gehad als gevolg hiervan.

De directeur Ruimte antwoordt dat zij die redenering wel kan volgen en zich het gevoel van de heer X wel kan voorstellen, maar feit is dat pas een maand na het sluiten van de koopovereenkomst tussen de heer X en de gemeente het beleid is veranderd. De gemeente is er niet op uit geweest de heer X te benadelen.

De heer De Vlaam merkt op dat de behandeling van de klacht wel erg lang heeft geduurd. Ook vraagt hij waarom, gelet op het ontbreken van de mogelijkheid van hoor en wederhoor, de beklagde apart is gehoord.

De directeur Ruimte antwoordt dat er van de kant van de gemeente wel telefonisch contact is gezocht met de heer X. Op verzoek van de beklagde is hij apart gehoord.

De voorzitter vraagt of de directeur Ruimte zich wel voldoende vrij voelde als voorzitter van de interne klachtencommissie, gelet op het feit dat de klacht haar afdeling betrof en zij zelf ook al eerder met de heer X had gesproken.

De directeur Ruimte antwoordt bevestigend. Dit punt is inderdaad nadrukkelijk aan de orde gekomen, maar gelet op haar geringe betrokkenheid bij de onderhandelingen leek het geen probleem.

De heer De Vlaam wijst erop dat de klachtenregeling van Oud-Beijerland niet meer up-to-date is.

De directeur Ruimte antwoordt dat het ook de bedoeling is een nieuwe vast te stellen.

De heer Z wijst erop dat in de gedragscode van Oud-Beijerland allemaal zaken staan zoals eerlijkheid en serieus met de burger omgaan, maar hij meent dat daar niet naar gehandeld wordt. Hij vindt de houding van de gemeente schandalig en is zeer teleurgesteld.

De voorzitter constateert dat er verder geen opmerkingen of vragen meer zijn. Ze bedankt de aanwezigen voor hun komst en sluit de hoorzitting."



## Beoordeling ontvankelijkheid

De Ombudscommissie stelt vast dat de klacht van de heer X op het volgende betrekking heeft:

Volgens klager heeft de gemeente heeft jegens hem zeer onfatsoenlijk gehandeld en wel op grond van de volgende feiten:

1. Pas op 1 juni 2006 heeft de gemeente uitspraak gedaan op de bij brief van 9 december 2005 ingediende klacht, ( 6 maanden!).
2. Klager is niet serieus genomen door de gemeente (te licht inschatten van beïnvloeding, negatieve en nadelige informatie van ambtenaren, met als gevolg: waardedaling onroerend goed).
3. De zeer onduidelijke houding van burgemeester en wethouders, dat wil zeggen: steeds wijzigende structuurvisie/beleid, waarbij zowel intern als extern gedurende de gehele verkoopprocedure steeds nieuwe feiten aan het licht kwamen.
4. Het hele proces vanaf december 2005 tot juni 2006 gaat gepaard met onzorgvuldig handelen en lak hebben aan de financiële vermogenspositie en goed informeren gedurende het aan/verkoopproces van een voormalig burger van Oud-Beijerland..
5. Zaken als openheid, betrouwbaarheid alsmede integriteit zijn ver te zoeken.
6. De gedragscode van de gemeente geeft ook aan hun openheid van handelen, waarvan klager niets heeft gemerkt. Is men er op uit niet te kiezen voor onteigening, doch voor een zogenaamd softbeleid van aankopen, zoals ambtenaren klager hebben verteld. Citaat: wij hebben geen haast (dec2005/jan2006).  
In april 2006 zet wethouder Q het sein op groen om de resterende panden mogelijk aan te gaan kopen (tegen marktwaarde?) en zal 60 uur hiervoor uittrekken om te gaan werven? Wie wordt hier voor de gek gehouden?
7. Op 29 mei 2006 heeft klager een persoonlijke brief geschreven aan de burgemeester, waarop hij op 20 juni nog geen antwoord had ontvangen.

Gelet op afdeling 9.2.2 Awb acht de Ombudscommissie zich bevoegd de klacht in behandeling te nemen.

## Overwegingen

Naar aanleiding van het dossier en de gehouden hoorzitting overweegt de Ombudscommissie het volgende.

### *Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 1.*

Bij brief van 9 december 2005 dient klager een klacht in bij de gemeente. De ontvangst van de klacht wordt niet schriftelijk bevestigd (9:6 Awb).

Op grond van artikel 9:11 Awb handelt het bestuursorgaan de klacht af binnen zes weken of indien afdeling 9.3 van toepassing is binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

De Ombudscommissie stelt vast dat afdeling 9.3 Awb van toepassing is en dat de gemeente derhalve uiterlijk 20 maart 2006 een beslissing over de klacht had moeten nemen.

De mogelijkheid om de afhandeling voor ten hoogste vier weken te verdagen (17 april 2006) is niet toegepast.

Eerst op 1 juni 2006 neemt de gemeente een beslissing over de klacht.

Hierbij heeft de gemeente niet voortvarend gehandeld. Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat een bestuursorgaan klachten in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente door niet tijdig te beslissen over de klacht en evenmin een verdagingsbericht heeft verzonden, de behoorlijkheidsnorm van voortvarendheid heeft geschonden.

De door de gemeente aangevoerde reden waarom eerst op 1 juni 2006 een beslissing over de klacht wordt genomen -te weten: achterstanden op het bureau bestuurszaken- is een organisatorisch probleem en vormt naar het oordeel van de Ombudscommissie geen rechtvaardigingsgrond voor de lange behandelingsduur van de klacht.

Daarbij tekent de Ombudscommissie aan dat de gemeente door de trage klachtafhandeling een gelegenheid voorbij heeft laten gaan om een poging te doen het geschonden vertrouwen jegens klager te herstellen.

#### *Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 2.*

2.1 Tijdens het gesprek op 25 november 2005 tussen klager, beklaagde en de heer O, waarin klager meldde dat de vraagprijs voor zijn woning was gezakt naar € 395.000 is ondermeer afgesproken dat, als het beleid wijzigt, de gemeente klager zal informeren.

De Ombudscommissie stelt vast dat een beleidswijziging (aankoop panden aan weg A) reeds op 29 november 2005 (besluit college) plaatsvindt. Deze beleidswijziging krijgt op 6 december 2005 de instemming van de commissie Ruimte.

Niet de heer X, maar de kandidaat-koper, de heer Y, die op 5 december 2005 een aankoopbod heeft neergelegd bij de makelaar, wordt hierover als eerste geïnformeerd.

Blijkens het verslag van de hoorzitting met beklaagde op 19 januari 2006, heeft 'beklaagde voorts niet overwogen om direct na zijn gesprek met Y ( 8 december) klager te informeren over de beleidswijziging van het college.'

Het vertrouwensbeginsel impliceert dat een bestuursorgaan gewekte verwachtingen over het informeren van een burger dient na te komen.

De Ombudscommissie is van oordeel dat deze informatieverstrekking onzorgvuldig is en in strijd met de behoorlijkheidsnorm van rechtszekerheid.

2.2 Tegenover de opmerking van klager dat de beklaagde aan de kandidaat-koper zou hebben geadviseerd er sterk over na te denken 'van de koop af te zien', stelt beklaagde dat hij woorden van de volgende strekking heeft gebezigd:

- a. U moet er rekening mee houden dat het druk zal blijven op weg A, ook met de toekomstige omleiding.
- b. Bedenk goed dat u daar niet in een rustige situatie zal komen.
- c. Het is een zeer drukke weg.

Aangezien beide verklaringen niet in het bijzijn van getuigen zijn uitgesproken en ook tijdens de zitting van de Ombudscommissie geen duidelijkheid hierover is verkregen, onthoudt de Ombudscommissie zich op dit punt aan het geven van een oordeel.

#### *Overwegingen ten aanzien van klachtonderdelen 3 tot en met 6.*

De Ombudscommissie stelt uit de overgelegde stukken en het verhandelde ter zitting vast dat de gemeente tot 29 november 2005 geen specifiek beleid had ten aanzien van de strook woningen langs weg A, anders dan omleggen van de weg en/of isoleren van de woningen.

Tijdens het gesprek op 25 november 2005 kon beklaagde naar oordeel van de Ombudscommissie geen andere informatie aan de heer Y verstrekken dan hij heeft gedaan.

In de openbare vergadering van de commissie Ruimte van 6 december 2005 is met de aankoop van de 5 woningen aan weg A ingestemd. Zoals reeds is vermeld bij klachtonderdeel 2 had eerst de heer X van deze beleidswijziging in kennis moeten worden gesteld, alvorens de kandidaat-koper hierover te informeren.

Op 30 januari 2006 heeft de raad het benodigde krediet gevoteerd voor de aankoop tegen marktwaarde van de woning van de heer X.

Blijkens de stukken zijn de bewoners van weg A op 2 februari 2006 tijdens een informatieavond op de hoogte gesteld van de plannen van de gemeente voor de aankoop van hun woningen.

Het notarieel transport van de woning van de heer X vindt op 28 februari 2006 plaats. Eerst toen bleek dat een passieve verwerving van de resterende 4 woningen niet naar wens van de gemeente zou vorderen, koos het college in april 2006 voor een actieve opstelling door het inschakelen van I.

De Ombudscommissie stelt vast dat de heer X op dat moment geen gesprekspartner meer was, omdat de gemeente zijn woning al had aangekocht.

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking impliceert dat een bestuursorgaan een burger naar behoren dient te informeren.

Behoudens de communicatie van de gemeente richting klager over de beleidswijziging, is de Ombudscommissie niet gebleken van een onduidelijke houding van het college, noch van een onzorgvuldig handelen en onjuist informeren tijdens het aankoopproces.

Niet is aangetoond dat de gemeente de beginselen van openheid, betrouwbaarheid en integriteit jegens klager niet naar behoren heeft toegepast.

Alles overziende is de Ombudscommissie van oordeel dat de informatieverstrekking van de gemeente terzake van het proces tot aankoop niet in strijd is met de behoorlijkheidsnorm van actieve en adequate informatieverstrekking.

#### *Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 7.*

De Ombudscommissie neemt er kennis van dat de persoonlijke brief van de heer X van 29 mei 2006, gericht aan de burgemeester, op 20 juli 2006 is beantwoord.

#### **Toezending bevindingen Ombudscommissie aan bestuursorgaan en verzoeker**

Overeenkomstig het bepaalde in artikel 9:35 Awb heeft de Ombudscommissie, alvorens het onderzoek te beëindigen, haar bevindingen, verwoord in dit rapport, bij brief d.d. 20 oktober 2006 schriftelijk meegedeeld aan het betrokken bestuursorgaan en de verzoeker (klager).

De Ombudscommissie heeft hen de gelegenheid gegeven zich te uiten omtrent de bevindingen.

Bij brief d.d. 31 oktober 2006 heeft de heer X een reactie gegeven.

De gemeente heeft gereageerd bij brief d.d. 8 november 2006.

De Ombudscommissie heeft kennis genomen van de reacties. Deze hebben geleid tot het aanpassen van de bevindingen op onderdelen.

#### *Eindoordeel*

**De Ombudscommissie is jegens klager het volgende van oordeel:**

- a. Klachtonderdeel 1: de gedraging is niet behoorlijk, de gemeente heeft bij de afhandeling van de klacht niet behoorlijk gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht.**

- b. Klachtonderdeel 2.1: de gedraging is niet behoorlijk, de gemeente heeft bij de informatieverstrekking niet gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht.**
- c. Klachtonderdeel 2.2: hierover spreekt de Ombudscommissie geen oordeel uit.**
- d. Klachtonderdelen 3 tot en met 6: de gedragingen zijn behoorlijk, de gemeente heeft geen normen geschonden en gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht.**
- e. Klachtonderdeel 7: hierover spreekt de Ombudscommissie geen oordeel uit, omdat de persoonlijke brief aan de burgemeester van 29 mei 2006 op 20 juli 2006 is beantwoord.**

### *Aanbevelingen*

- **De “Klachtenregeling inzake het handelen van ambtenaren” van de gemeente Oud-Beijerland is op een aantal punten niet in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb); aanbevolen wordt deze zo spoedig mogelijk in te trekken dan wel in overeenstemming te brengen met de Awb.**
- **In het belang van zorgvuldige informatieverstrekking verdient het aanbeveling dat álle verslagen van gesprekken, waarbij een klager aanwezig is, te zijner kennis worden gebracht.**
- **Hoewel de commissie van enige vooringenomenheid bij de klachtbehandeling door de klachtencommissie geenszins is gebleken, beveelt zij aan de klachtbehandeling zo in te richten, dat als klachtbehandelaar overeenkomstig afdeling 9.3 Awb optreedt een persoon (of commissie) die geen raakvlak heeft met de aard van de klacht.**

Strijen, 4 december 2006  
De Ombudscommissie Hoeksche Waard,  
De voorzitter,

Mw. A. Twilt