

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

HOEKSCHE WAARD

(geanonimiseerd)

22-12-2006

Bestuursorgaan: burgemeester en wethouders van Korendijk

Dossiernummer: 2006.3

Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)

De heer A, hierna te noemen: klager, heeft bij brief van 11 juli 2006 een klacht ingediend. Desgevraagd is tijdens de zitting van de Ombudscommissie Hoeksche Waard (hierna: Ombudscommissie) door de heer A meegedeeld dat de klacht op het volgende betrekking heeft:

Onheuse bejegening door bestuurders en ambtenaren van de gemeente Korendijk over zaken met betrekking tot de verkeersveiligheid in en rond de woonkern B, welke bejegening bestaat uit:

het lang laten wachten op antwoord of zelfs helemaal geen antwoord sturen;
het niet serieus nemen van klager;
het niet nakomen van toezeggingen en
het onzorgvuldig handelen ten opzichte van klager.

De brieven van klager van 5 mei 2006 en 24 juni 2006, gericht aan de Ombudscommissie, hebben eveneens betrekking op deze klacht.

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. Bij brief van 14 februari 2006 is een klacht ingediend bij de gemeente Korendijk, nader aangevuld bij brieven van 3 april 2006 en 5 mei 2006.

Het college van burgemeester en wethouders heeft:

5 klachtonderdelen niet-ontvankelijk verklaard;
3 klachtonderdelen ongegrond verklaard en
3 klachtonderdelen gegrond verklaard.

Van deze beslissing heeft de klachtbehandelaar bij brief van 20 juni 2006, datum verzending 20 juni 2006, mededeling gedaan aan klager.

Bevindingen

ACHTERGROND VAN DE KLACHT

Klacht aan adres van gemeente

In zijn brief van 14 februari 2006 beklagt klager zich over de onprettige bejegening door het college van burgemeester en wethouders en personeel van de gemeente Korendijk met betrekking tot zaken die gaan over de verkeersveiligheid in en rond de woonkern B.

De klacht heeft betrekking op de volgende onderdelen:

1. Het niet nakomen van een toezegging door de burgemeester om een snelheidscontrole te houden.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel niet-ontvankelijk verklaard, omdat het een gedraging betreft die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

2. Het nalaten om routevoorschriften te geven aan bouwverkeer.

Beslissing gemeente

Klachtonderdeel ongegrond verklaard voor zover dit betrekking heeft op het handelen als bestuursorgaan en niet-ontvankelijk verklaard voor zover het gaat om de gedraging als private rechtspersoon.

3. Het onbeantwoord blijven van een verzoek om mediation van 5 februari 2005.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel niet-ontvankelijk verklaard, omdat het een gedraging betreft die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

4. Het niet behandelen van een melding in de zomer 2004 over een hoop straatklinkers aan weg C.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel niet-ontvankelijk verklaard, omdat het een gedraging betreft die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

5. Het ontnemen van spreekrecht door de raadsvoorzitter in de raad van 28 juni 2005.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel ongegrond verklaard.

6. Het bij herhaling moeten onderbreken van de inspraak door het storend gedrag van wethouder Financiën.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel ongegrond verklaard.

7. Het op verzoek van de raadsvoorzitter moeten inbrengen van het reglement van orde.

Beslissing gemeente:

Omdat de strekking van dit klachtonderdeel voor de gemeente niet duidelijk is en klager niet ter hoorzitting is verschenen om dit toe te lichten, doet de gemeente hierover geen uitspraak.

In de beslissing op de klacht heeft de gemeente voorts op de volgende -aanvullende- klachtonderdelen gereageerd:

8. Afdoening van de klacht van 14 februari 2006.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel voor wat betreft procedurele afdoening gegrond verklaard.

9. Afdoening van de brief van 20 maart 2006 over publicatie "vrijstelling herzieningsplicht".

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel voor wat betreft de procedurele afdoening gegrond verklaard.

10. Afdoening van de brief van 10 februari 2006 over de aansprakelijkheid en ingebrekestelling.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel voor wat betreft de procedurele afdoening gegrond verklaard.

11. Afdoening van het verzoek om toekenning van een planschadevergoeding.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel op grond van artikel 3.6 lid 1 onder b. van de “Interne klachtenregeling gemeente Korendijk” niet-ontvankelijk verklaard, omdat het een gedraging betreft die al eerder met inachtneming van hoofdstuk 3 van de regeling is behandeld.

TOELICHTING KLAGER EN GEMEENTE

Op 11 september 2006 zijn klager en het college van burgemeester en wethouders van Korendijk 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.

De klager

De heer A.

(Namens) de gemeente

Wethouder D en de heer E, juridisch medewerker.

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 D antwoordt dat hij wethouder is van de gemeente Korendijk. De burgemeester en de gemeentesecretaris zijn verhinderd.

De heer E merkt op dat hij juridisch medewerker is van de gemeente Korendijk.

De voorzitter vat in het kort de voorgeschiedenis samen. Er is op 11 juli een klacht ingediend bij de Ombudscommissie. Blijkens het rapport van bevindingen van de klachtbehandelaar van de gemeente wordt geadviseerd 5 klachten niet-ontvankelijk, 3 ongegrond en 3 gegrond te verklaren. Het college heeft conform besloten. De Ombudscommissie behandelt klachten in tweede instantie. De klacht moet gaan om een gedraging in een concrete aangelegenheid en niet over algemeen beleid en beleidsuitvoering. Er liggen veel brieven. Het is belangrijk om de klacht zo concreet mogelijk te maken. Het gaat niet zo zeer om de inhoud als wel om de wijze van handelen. Wat is voor de heer A de kern van de klacht?

De heer A antwoordt dat hij als individu wordt behandeld, maar hij vertegenwoordigt *ook* een groep. Weg C is niet meegenomen in het onderzoek van de gemeente naar de verkeersveiligheid en dat had wel moeten. Deze zaak speelt al heel lang. Het probleem is dat als er maatregelen genomen kunnen worden, de gemeente niets doet. Daarnaast komt de gemeente beloftes die aan 3VO of op bewonersavonden worden gedaan niet na. In de gehele bebouwde kom worden de klachten van ons comité ervaren.

De voorzitter concludeert dat de heer A zich onheus bejegend voelt. Hij wordt afgeschilderd als een querulant. Hij maakt een betrokken indruk. Wat is de reactie van de gemeente?

De heer D merkt op dat de heer A bekend staat om zijn betrokkenheid. Zijn actie-comité heeft ook voor elkaar gekregen dat er een omleiding is gerealiseerd. Maar in het vervolg daarop lijkt het erop dat meneer A meer wil dan mogelijk is. Zo wil hij dat de omleiding op de routeplanners wordt opgenomen, maar daar gaat de gemeente niet over. In sommige zaken zit

best wat in, zoals bijvoorbeeld de melding van die berg stenen. De heer A zegt dat de gemeente niet naar hem luistert. Dat doet de gemeente wel. De heer A heeft veel voor elkaar gekregen, maar niet alles kan gebeuren zoals hij wil.

De heer A merkt op dat de gemeente zegt dat hij niet moet zeuren, maar veel chauffeurs rijden verkeerd.

De voorzitter vraagt of de gemeente de heer A een zeur vindt.

De heer D antwoordt ontkennend. Hij sluit niet uit dat sommige personen binnen de gemeente hem wel een zeur vinden, gelet op de vele brieven die van hem binnenstromen.

De voorzitter zegt dat de heer A schrijft dat alle door hem aangedragen oplossingen gevolgd moeten worden.

De heer A zegt dat dat klopt. Dat geldt zeker voor weg F. Er worden bijvoorbeeld tijdens raadsvergaderingen allerlei beloftes en toezeggingen gedaan. Vaak is men niet praktisch bezig. Men zegt bijvoorbeeld toe dat binnen 2 weken de bewegwijzering zal worden aangepast, maar dat duurt dan vervolgens maanden. Hij heeft een brief gehad waarin staat dat hij geen vragen meer mag stellen.

De heer E wijst erop dat de heer A erg veel vragen stelt. Soms zijn het vragen die al eerder zijn gesteld, maar soms gaat het ook om nuttige zaken. Het lukt niet altijd om alles snel af te handelen. De heer A stelt ook wel eens een deadline; dan wil hij op een bepaalde datum een antwoord hebben. Dit wekt soms ergernis op.

De voorzitter vraagt of de heer A inderdaad zo ongeduldig is.

De heer A antwoordt dat hij nooit deadlines stelt. Maar soms, zoals met die berg stenen, is er sprake van een gevaarlijke situatie en moet de gemeente snel optreden.

De heer E merkt op dat gebleken is dat de heer A op 14 juli de melding heeft gedaan van de berg stenen en dat die begin september waren opgeruimd.

De heer A antwoordt dat als je in de gemeente Binnenmaas vóór 10.00 uur een dergelijke melding doet, het probleem dezelfde dag wordt opgelost.

De heer E wijst erop dat de suggestie wordt gewekt dat de gemeente Korendijk de heer A willens en wetens dwars zit, maar dat is absoluut niet het geval.

De heer De Vlaam vraagt waarom de heer A niet naar de hoorzitting is geweest op 16 mei.

De heer A antwoordt dat de burgemeester zou horen en die is niet onafhankelijk en niet onpartijdig. De bewoners zijn voorstander van het verplaatsen van het overslagbedrijf H van weg C naar het bedrijventerrein. De burgemeester vindt de huidige locatie van het overslagbedrijf en ook de uitbreiding geen bezwaar. Weg C was vroeger in beheer als 80 km-weg bij het waterschap. Het was toen de bedoeling dat er een rondweg zou komen. Er is toen door hem en anderen een comité gevormd. De rondweg liet op zich wachten en het comité heeft toen gepleit voor het verlagen van de snelheid naar 60 km.

De heer De Vlaam merkt op dat dat geen antwoord is op zijn vraag. Hij zegt dat de heer I de hoorzitting zou leiden, niet de burgemeester. Is de heer A van mening dat ook de heer I niet onafhankelijk is?

De heer A antwoordt bevestigend.

De heer E merkt op dat het jammer was dat de heer A er niet was. De burgemeester was inderdaad niet degene die de hoorzitting zou leiden. De uitnodiging voor de hoorzitting liet lang op zich wachten, maar daarover is contact geweest met de heer A. Aan hem is toen gevraagd of hij een hoorzitting wilde en dat wilde hij wel. De heer A had ook toen kunnen zeggen wat zijn bezwaren waren.

De heer A antwoordt dat de omgang tussen hem en de heer I niet prettig verliep; zo heeft de heer I wel eens een stuk uit zijn handen geëist.

De heer De Vlaam merkt op dat de hoorzitting niet is doorgegaan, maar de gemeente had ook de beklagde moeten horen.

De heer E antwoordt dat de stelling van de heer De Vlaam formeel juist is, maar dat uit praktische overwegingen het horen van de beklagde tijdens de hoorzitting (zonder klager) achterwege is gelaten aangezien de heer I al intern onderzoek had gedaan en in dat opzicht het standpunt van beklagde reeds duidelijk is geworden.

De heer De Vlaam wijst erop dat de eigen verordening van Korendijk aangeeft dat in een dergelijk geval toch de beklagde moet worden gehoord.

De heer Vos vraagt wat wordt bedoeld met de gedragslijn richting de heer A. Dit wordt genoemd op pagina 2 van de begeleidende brief bij het rapport van bevindingen.

De heer D antwoordt dat in 2005 intern gesproken is over de heer A. Het kan niet zo zijn dat de gemeente steeds opnieuw dezelfde brieven van de heer A moet beantwoorden.

De voorzitter vraagt hoeveel brieven de gemeente van de heer A heeft ontvangen.

De heer D antwoordt dat hij geen precieze aantallen kan noemen, maar het zijn er erg veel.

De heer Vos merkt op dat als er veel brieven binnenkomen van dezelfde persoon, dit een groot beslag legt op het ambtelijk apparaat. Je kunt dan als gemeente aangeven dat je stopt met het beantwoorden van brieven, tenzij er sprake is van nieuwe vragen.

De heer E zegt dat het college verwijst naar eerder ingenomen standpunten. Het is wel eens mis gegaan in die zin dat aan de heer A een ontvangstbevestiging werd gestuurd waarin stond dat er een antwoord zou volgen.

De heer A merkt op dat het met die ontvangstbevestigingen niet altijd goed gaat; zo heeft hij op 31 augustus twee ontvangstbevestigingen gekregen waarin niet staat over welk onderwerp het gaat. Dit is niet praktisch; welke ontvangstbevestiging heeft nu betrekking op welke brief?

De heer Vos benadrukt dat het van belang is niet te diep op de inhoud in te gaan. Hij concludeert dat de heer A zich onheus bejegend voelt door bestuurders en ambtenaren van Korendijk. Die onheuse bejegening bestaat uit het lang laten wachten op antwoord of zelfs helemaal geen antwoord sturen, het niet serieus nemen van hem, het niet nakomen van toezeggingen en het onzorgvuldig handelen ten opzichte van hem.

De voorzitter vraagt aan de heer A en de gemeente wat er zou moeten gebeuren om weer “on speaking terms” te komen met elkaar.

De heer A antwoordt dat het van belang is te kijken naar de toekomst. Hij is woordvoerder van een groep. Die groep wil graag meepraten over de toekomst van hun buurt. Binnenkort is er een bijeenkomst voor de bewoners van weg F. Daar wil zijn groep ook graag bij zijn.

De heer D merkt op dat de situatie bij weg F anders is dan de situatie bij weg C. Het houden van een gezamenlijke bijeenkomst heeft dan ook waarschijnlijk niet zo veel zin. Dit neemt niet weg dat de gemeente graag tevreden burgers heeft. Hij is bereid om in een “goed gesprek” met de heer A hem en zijn groep die aandacht te geven die ze verdienen, met minimale inzet van ambtelijke capaciteit. Het heeft geen zin om voor de zoveelste keer zaken naar voren te brengen. In een gesprek zou kunnen worden aangegeven hoe de manieren van Korendijk zijn. De heer A mag alles zeggen, maar hij kan niet van de gemeente verwachten dat ze op alles antwoord geeft als dat al eerder is gebeurd.

De voorzitter wijst erop dat de gemeente en de heer A met elkaar verder moeten. Het gaat vaak niet zo zeer om de inhoud als wel om de manier waarop men met elkaar omgaat.

De heer A antwoordt dat , voor wat betreft het parkeren, de situatie inderdaad verschilt tussen weg C en weg F. Maar de rest van de problematiek is wel dezelfde. Hij voelt zich genegeerd.

De voorzitter merkt op dat de uitnodiging van de heer D voor een gesprek een positief signaal is.

De heer A merkt op dat hij hiervan wel gebruik wil maken.

De heer De Vlaam vraagt waarom de afhandeling zo lang heeft geduurd.

De heer E antwoordt dat er meerdere klachten van de heer A in één keer zijn afgehandeld.

De heer De Vlaam adviseert om de terminologie van de wet te volgen en de klachten “niet in behandeling te nemen” in plaats van ze “niet-ontvankelijk” te verklaren.

De voorzitter schetst de verdere gang van zaken. Ze constateert dat er 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 op het volgende betrekking heeft:

1. het lang laten wachten op antwoord of zelfs helemaal geen antwoord sturen;
2. het niet serieus nemen van klager;
3. het niet nakomen van toezeggingen en
4. het onzorgvuldig handelen ten opzichte van klager.

De klacht is neergelegd in de brief van 11 juli 2006. De brieven van klager van 5 mei 2006 en 24 juni 2006 hebben eveneens betrekking op deze klacht.

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 is de Ombudscommissie tot de volgende conclusie gekomen.

Algemeen

De Ombudscommissie merkt op dat klachten betrekking moeten hebben op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, terwijl ook het feit dat de klacht een gedraging jegens iemand moet inhouden, meer algemene wensen over het optreden of het beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van deze regeling houdt.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 1

Bestuursorganen dienen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie te voorzien. Dit impliceert onder meer om brieven van burgers binnen een redelijke termijn te beantwoorden, een ontvangstbevestiging te sturen en een tussenbericht te sturen indien de behandeling van een aanvraag langer duurt dan aanvankelijk was voorzien.

Over de correspondentie en contacten met de gemeente heeft het college op 13 april 2005 een brief met de volgende inhoud aan de klager geschreven:

“...U stuurt ons regelmatig brieven en e-mails over door u ervaren hinder van het verkeer van het verkeer op weg C. U ontvangt daarop telkens een ontvangstbevestiging. In vrijwel iedere vergadering van de raadscommissie Grondgebied en van de gemeenteraad verwijst u naar deze en eerder door u verzonden brieven en e-mails en geeft u een exposé van de daarop door de gemeente gegeven reacties en een opsomming van de door u gewenste, maar juist niet door de gemeente gegeven reacties.

U bent in veel gevallen ontevreden over de wijze van afdoening en herhaalt dan uw vorige vraag, opmerking of suggestie en u blijft dit in veel gevallen doen, ook nadat u te verstaan gegeven is dat u geen (andere) reactie (meer) mag verwachten, eenvoudigweg omdat het

gemeentebestuur inhoudelijk met u van opvatting verschilt en niet voornemens is een ander standpunt in te nemen.

Wij moeten vaststellen, dat u met de voortdurende mondelinge en schriftelijke herhaling van uw – naar ons oordeel inmiddels meer dan voldoende besproken en beantwoorde – standpunten en verzoeken om een verdere beperking van de door u ervaren verkeersoverlast, een onevenredig groot beslag legt op de aandacht, tijd en energie van het ambtelijk en bestuurlijk apparaat.

Inhoudelijk doen zich naar onze mening al lang geen nieuwe feiten of omstandigheden meer voor, de gemeente heeft meer gedaan dan in redelijkheid van haar verwacht mocht worden; feitelijk is ons college – letterlijk en figuurlijk – met u uitgepraat.

Ook de dwingende en soms zelfs onbehoorlijke wijze van bejegening door u van bestuur en ambtelijke organisatie heeft inmiddels dermate hinderlijke en soms ergerlijke vormen aangenomen, dat op basis van algemeen gangbare omgangsvormen niet verwacht mag worden, dat de gemeente zich hiervoor nog langer leent.

Er zijn in Korendijk bovendien nog ruim 11.000 andere inwoners, die evenzeer aanspraak mogen maken op adequate behartiging van hun gerechtvaardigde belangen, hetgeen er nu teveel bij in dreigt te schieten door een onevenredig grote focus op het thans ruim voldoende gehonoreerde deelbelang van u.

Ons college is - alles overziende – van opvatting, dat het beslag op de ambtelijke organisatie en de verstoring van administratieve prioriteiten en processen inmiddels onaanvaardbaar groot geworden is en heeft de raad, met verwijzing naar eerdere hierover aan u verzonden brieven en naar uitspraken van de Nationale Ombudsman, helaas moeten mededelen, dat wij bij ontvangst van brieven en e-mails uwerzijds – na een check op nieuwswaarde en als blijkt dat u geen nieuwe onderwerpen aan de orde stelt – ons voortaan zullen beperken tot uitsluitend het verzenden van een ontvangstbericht met daarin de standaardzin, dat verder niet meer gereageerd zal worden.

N.a.v. insprekbijdragen tijdens commissievergaderingen zullen wij ook niet meer reageren en ook geen actie meer toezeggen noch ondernemen, tenzij de raad of de raadscommissie formeel besluit ons college tot actie uit te nodigen. Wij verwachten, dat de raad dan gespecificeerd aangeeft wat concreet van het college wordt verwacht.

Indien u zich op het gemeentehuis vervoegt voor een mondeling contact met één van de ambtenaren, zult u – ingeval u wilt spreken over nog niet eerder besproken aangelegenheden – uitsluitend nog te woord worden gestaan door het afdelingshoofd Grondgebied, of - bij diens afwezigheid - door de gemeentesecretaris. De andere ambtenaren zullen u niet meer te woord staan. Om teleurstellingen te voorkomen geven wij u in overweging vooraf met het afdelingshoofd of de gemeentesecretaris telefonisch een afspraak te maken. Zij zullen dan beoordelen of en, zo ja, wanneer zij u ontvangen.

Wij betreuren het dat wij deze stap hebben moeten zetten, maar u hebt ons geen keuze gelaten...”

In de hierboven onder het kopje “kenbaarheidsvereiste” vermelde brief van 20 juni 2006 merkt de gemeentesecretaris onder meer op:

...”Overigens wijs ik er op dat het bestuursorgaan aan uw klacht de conclusie heeft verbonden om de ingezette en u bekende gedragslijn zorgvuldig(er) na te leven. Dit betekent dat iedere mail en brief van u beantwoord wordt met een bevestiging van ontvangst zonder nadere aanduiding over de afhandeling en dat vervolgens intern beoordeeld wordt of uw schrijven een verdere behandeling behoeft. Over de uitkomst van deze beoordeling wordt u in het vervolg kort schriftelijk geïnformeerd...”

Nadere informatie van de gemeente wijst uit dat klager in persoon en namens het actiecomité “C... Veilig” in de periode medio 2000 tot medio september 2006 in totaal 78 brieven aan de

gemeente heeft gestuurd en sinds de ingebruikneming van het gemeentelijke service meldpunt (in 2004) in totaal 13 meldingen heeft ingediend. Vanaf januari 2006 tot medio september 2006 heeft klager 21 brieven en 8 meldingen bij de gemeente ingediend.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente door de grote hoeveelheid brieven en overige contacten van klager richting gemeente, niet onredelijk heeft gehandeld door maatregelen te nemen.

Omdat klager een niet redelijk beslag op het (ambtelijk) apparaat legt, heeft de gemeente de behoorlijkheidsnorm van actieve en adequate informatieverstrekking naar het doordeel van de Ombudscommissie niet geschonden.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 2

Bestuursorganen dienen burgers als mens te respecteren en hen beleefd te behandelen. Het vereiste van beleefdheid en fatsoen, onderdeel van het vereiste van correcte bejegening, impliceert dat de overheid handelingen achterwege moet laten die in strijd zijn met datgene wat in het algemeen als onfatsoenlijk wordt ervaren. Onder het begrip handelen valt onder andere het doen of laten van feitelijke handelingen, het uitspreken of juist achterwege laten van bepaalde opmerkingen en het aannemen of achterwege laten van een bepaalde houding. Meer positief komt het erop neer dat bestuursorganen en ambtenaren beleefd moeten zijn en soms uit overwegingen van fatsoen de helpende hand moeten bieden aan mensen die in een afhankelijke positie verkeren.

Klager is van mening dat hij door de gemeente als individu wordt behandeld, terwijl hij namens het Actiecomité “C...Veilig” optreedt.

Uit de overgelegde correspondentie tussen klager en gemeente is de Ombudscommissie gebleken dat het merendeel van de brieven en e-mails van klager op persoonlijke titel zijn geschreven. Een kleiner deel van de correspondentie heeft klager namens het actiecomité geschreven, maar van een machtiging om namens het comité te handelen is de Ombudscommissie niet gebleken.

Tijdens de hoorzitting heeft de wethouder klager uitgenodigd voor een gesprek over “hoe verder met elkaar om te gaan.” Partijen zijn thans aan zet om een basis te vinden voor toekomstig –constructief- overleg tussen gemeente en actiecomité.

Klager stelt voorts dat de voorzitter in de raadsvergadering van 28 juni 2005 hem het spreekrecht op onterechte gronden heeft ontnomen.

Reglement van Orde, artikel 14 Spreekrecht burgers:

“...1. Na de opening van de vergadering kunnen stemgerechtigde inwoners gezamenlijk gedurende maximaal dertig minuten het woord voeren over geagendeerde en niet geagendeerde onderwerpen. De voorzitter kan aan anderen die een belang hebben bij deze onderwerpen het recht toekennen het woord te voeren.

2. Het woord kan niet gevoerd worden: a. over een besluit van het gemeentebestuur waartegen bezwaar of beroep op de rechter openstaat of heeft opengestaan...”

De Ombudscommissie stelt vast dat het gevraagde spreekrecht onder meer betrekking had op de afwijzing van een verzoek om vrijstelling ex artikel 19, lid 1, van de Wet op de Ruimtelijke Ordening.

Aangezien in het kader van zo'n procedure er voor belanghebbende rechtsmiddelen, zoals bedoeld in het Reglement van Orde, hebben opengestaan, is de Ombudscommissie van oordeel dat van het op onterechte gronden ontnemen van het spreekrecht geen sprake is geweest.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente de behoorlijkheidsnorm van correcte bejegening niet heeft geschonden.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 3

Het vertrouwensbeginsel impliceert dat een bestuursorgaan aan burgers gedane mondelinge toezeggingen gestand moet doen.

Tijdens een bewonersavond op 23 oktober 2001 doet de burgemeester de toezegging aan de bewoners dat een snelheidscontrole zal worden gehouden op weg C.

Als die controle uitblijft beklagt de heer A zich daarover bij de gemeente bij brief van 14 februari 2006 (klachtonderdeel 1).

De gemeente verklaart dit klachtonderdeel niet-ontvankelijk, omdat het een gedraging betreft die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Los hiervan merkt de gemeente op dat ter zake van de verkeerssituatie aan weg C voldoende (meet)gegevens bekend zijn over de hoeveelheid verkeer en de snelheid daarvan. In een aaneengesloten periode van half mei tot begin juni 2002 is zelfs ter hoogte van de locatie van klager gemeten.

Klager merkt hierover op dat deze meting primair bedoeld was om het aantal voertuigen per etmaal te meten, maar een toegezegde radarcontrole, die wezenlijk anders is, is niet uitgevoerd.

De Ombudscommissie is enerzijds van oordeel dat wanneer een toezegging van een bestuursorgaan niet wordt nagekomen, het bestuursorgaan hierover dient te communiceren met betrokkenen, met vermelding van de reden van het niet nakomen van de gedane toezegging. Deze terugkoppeling heeft niet plaatsgevonden.

Anderzijds merkt de Ombudscommissie op dat, nu klager pas ruim *vier jaar* ná de gedane toezegging een klacht bij de gemeente indient over het niet nakomen daarvan, het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

De Ombudscommissie stelt daarom geen verder onderzoek in.

Het is ter beoordeling van klager om dit punt opnieuw in te brengen in het door de gemeente toegezegde overleg met klager.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 4

4.1 Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat een bestuursorgaan klachten in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen.

Bij brief van 14 februari 2006, ingekomen 15 februari 2006, dient klager een klacht in bij de gemeente.

Op grond van artikel 9:11 Awb handelt het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken af 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 26 april 2006 een beslissing op de klacht had moeten nemen. Aan de mogelijkheid om de afhandeling voor ten hoogste vier weken te verdagen (24 mei) is geen toepassing gegeven. Eerst op 20 juni 2006 neemt de gemeente een beslissing over de klacht.

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

Het beginsel van hoor en wederhoor impliceert dat beklagden in het kader van een klachtprocedure in de gelegenheid gesteld moeten worden te worden gehoord, ook in het geval de klager afziet van het recht te worden gehoord.

De Ombudscommissie stelt vast dat het college geen hoorzitting, als bedoeld in artikel 9:10 Awb heeft gehouden.

Dat klager om hem moverende redenen heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, laat onverlet de plicht van de gemeente om degenen op wier gedragingen de klacht betrekking hebben, wél te horen (artikel 9:10 Awb juncto artikel 3.7 interne klachtenregeling).

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente door het niet horen van beklagden, de behoorlijkheidsnorm van hoor en wederhoor heeft geschonden.

4.2 Klager beklagt zich tevens over het nalaten om routevoorschriften te geven aan bouwverkeer. De Ombudscommissie heeft kennis genomen van de reactie van de gemeente ter zake in haar Rapport van Bevindingen en advies.

De aanpak van overlast door sluipverkeer is primair een aangelegenheid van de betreffende wegbeheerders.

De Ombudscommissie onthoudt zich op dit punt van het geven van een oordeel.

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. 10 november 2006 schriftelijk meegedeeld aan het betrokken bestuursorgaan en de verzoeker (klager).

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

Bij brief d.d. 21 november 2006 heeft de heer A een reactie gegeven.

De gemeente heeft gereageerd bij brief d.d. 27 november 2006.

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

Eindoordeel

De Ombudscommissie is jegens klager het volgende van oordeel:

- a. klachtonderdeel 1: de gedragingen zijn behoorlijk, de gemeente heeft geen normen geschonden en gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht;**
- b. klachtonderdeel 2: de gedragingen zijn behoorlijk, de gemeente heeft geen normen geschonden en gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht;**
- c. klachtonderdeel 3: er wordt geen verder onderzoek naar de klacht ingesteld;**
- d. klachtonderdeel 4.1: de gedragingen zijn niet behoorlijk, de gemeente heeft bij de afhandeling van de klacht niet gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht.**
- e. klachtonderdeel 4.2: hierover spreekt de Ombudscommissie geen oordeel uit.**

22-12-2006

Aanbeveling

- **wanneer de gemeente besluit dat een klacht niet wordt behandeld op een der gronden, genoemd in artikel 9:8 lid 1 Awb, toepassing geven aan lid 3 van dit artikel, in plaats van deze niet-ontvankelijk te verklaren.**

**Strijen, 22 december 2006
De Ombudscommissie Hoeksche Waard,
De voorzitter,**

Mw. A. Twilt