

12-2-2007

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

HOEKSCHE WAARD

(geanonimiseerd)

12-2-2007

Bestuursorgaan: burgemeester en wethouders van Oud-Beijerland

Dossiernummer: 2006.4

Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)

De heer A, hierna te noemen: klager, heeft bij brief van 8 juli 2006 een klacht ingediend. Klager is het oneens met de uitspraak van de gemeente Oud-Beijerland van 23 juni 2006 over zijn bij brief van 9 januari 2006 ingediende klacht over de bejegening door gemeenteambtenaren B en C, hierna te noemen: beklaagden.

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 9 januari 2006 heeft klager een klacht ingediend bij de gemeente Oud-Beijerland. Het college van burgemeester en wethouders heeft bij brief van 23 juni 2006 aan de heer A meegedeeld dat de klacht gedeeltelijk niet-ontvankelijk en gedeeltelijk ongegrond is verklaard

Bevindingen

ACHTERGROND VAN DE KLACHT

Klacht aan adres van gemeente

De klacht heeft betrekking op de volgende onderdelen:

1. Op 12 december 2005 zijn er medewerkers van de GGD en medewerkers van Delta (naar later bleek van het Psychiatrisch Centrum Delta) bij klager langs geweest. Nadat klager aangegeven heeft dat deze mensen weg moesten gaan is er gedreigd dat zij terug zouden komen met iemand anders.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel niet-ontvankelijk en ongegrond verklaard.

2. Op 13 december 2005 wilde klager aangifte doen bij de politie wat niet mogelijk bleek.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel niet-ontvankelijk verklaard.

3. Op 16 december 2005 werd er door medewerkers van de gemeente Oud-Beijerland op ramen en deuren gebonsd. Dit heeft klager als bedreigend ervaren.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel ontvankelijk en ongegrond verklaard.

4. Op 19 december 2005 heeft klager beklaagde C gesproken in het gemeentehuis en dit als dreigend ervaren. Hij blokkeerde de weg, zodat klager hem niet kon ontwijken.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel ontvankelijk en ongegrond verklaard.

5. Klager wil weten hoe er met de klacht van zijn buurman, de heer E, is omgegaan. En de vraag of de gemeente vanuit het oogpunt van sociale cohesie dit niet anders heeft kunnen oplossen.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel ontvankelijk en ongegrond verklaard.

6. Klager vindt het volledig onaanvaardbaar om Deltamedewerkers op hem af te sturen.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel niet-ontvankelijk en ongegrond verklaard.

7. Op 20 februari 2006 zou beklagde B om 10.00 uur bij klager langskomen. Tot zijn verbazing kwam betrokkene om 9.45 uur al en stond met zijn neus tegen de ruit van de voordeur gedrukt. Dit vindt klager ongepast en voelt zich belast. De heer B heeft tijdens dat gesprek bedreigd met de burgemeester en een doorzoeking. Dit heeft klager als dreigend ervaren.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel ontvankelijk en ongegrond verklaard.

TOELICHTING KLAGER EN GEMEENTE

Op 25 september 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

De heer L. Vos, voorzitter, de heer K.A. de Vlaam, secretaris, mevrouw C. Verver-van Geesbergen, lid *, en mevrouw E.H. Heun, verslag. Toehoorder: de heer A. ter Meulen (plv. lid).

(Namens) de klager

De heer A en de heer D.

(Namens) de gemeente

de heer F, waarnemend directeur Samenleving en mevrouw G, hoofd afdeling Bouw- en Milieutoezicht.

* Vanwege een door commissielid C. Verver-van Geesbergen in januari 2007 aanvaarde betrekking als bedoeld in artikel 81r, lid 1, van de Gemeentewet, is zij niet betrokken geweest bij de totstandkoming van de definitieve versie van het rapport van de Ombudscommissie. Artikel 81r, lid 1, van de Gemeentewet bepaalt dat de ombudsman geen betrekkingen vervult waarvan de uitoefening ongewenst is met het oog op een goede vervulling van zijn ambt of op de handhaving van zijn onpartijdigheid en onafhankelijkheid of van het vertrouwen daarin. Op de ombudscommissie en op ieder lid afzonderlijk is artikel 81r van overeenkomstige toepassing (artikel 81x, lid 1, van de Gemeentewet).

Het verslag van de hoorzitting wordt hieronder weergegeven.

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

Mevrouw G merkt op dat zij hoofd is van de afdeling Bouw- en Milieutoezicht, waar de heren B en C werkzaam zijn.

De heer F merkt op dat hij waarnemend directeur Samenleving is van Oud-Beijerland.

De heer D merkt op dat hij de heer A ondersteunt in deze zaak.

De voorzitter merkt op dat de heer A bij brief van 8 juli 2006 een klacht heeft ingediend bij de Ombudscommissie. Hij vraagt of de heer A hier nog iets aan heeft toe te voegen.

De heer A heeft een en ander op papier gezet en leest voor:

“...Geachte commissie,

Met mijn schrijven van 21.2.06 heb ik U in kennis gesteld van handelwijze en attitude gemeente(ambtenaren) jegens mij (1). Met mijn schrijven van 20.6.06 heb ik U in kennis gesteld van de handelwijze gemeente(ambtenaren) en de Burgemeester(2).

Ik dank U voor de gelegenheid die U mij bied om e.e.a. mondeling toe te lichten. Ik zal dat zo zakelijk mogelijk doen hoewel deze zaken mij emotioneel nogal beroeren. Zo iets ergs heb ik van mijn leven niet eerder meegemaakt en wens dat ook niet meer mee te maken.

Zoals U medegedeeld heeft de gemeentelijke hoorzitting, aangaande punt 1, op 12 april 2006 plaatsgevonden en heb ik op 24.6.06 een door de gemeente ondertekend verslag ontvangen. De klacht werd hiermee gedeeltelijk niet-ontvankelijk en gedeeltelijk ongegrond verklaard.

Klacht sub 1 en 6

Het staat onomstotelijk vast dat Delta-medewerkers (geen energie-bedrijf) i.o.v. de gemeente herhaaldelijk op mij af zijn gestuurd die zich notabene uitgaven voor GGD-medewerkers. Ik vind dit onbehoorlijk en vals. Het gedrag van de heer H op 12.12.05 was zelfs bedreigend. Omdat uit te leggen als de betrokken medewerkers hebben zich normaal gedragen is werkelijk een gotspe.

Klacht sub 2

De Delta-medewerkers die zich uitgaven voor GGD-medewerkers wordt niet-ontvankelijk verklaard. Dit is werkelijk ongerijmd. I.o.v. de gemeente Oud-Beijerland worden leugenaars op mij afgestuurd. De overheid dient betrouwbaar te zijn en haar verantwoordelijkheid te nemen. Dit is een kwestie van afschuiven.

Klacht 3 en 4

Er is werkelijk op ramen en deuren gebonst vanjewelste. Het leek wel OORLOG. Ook de houding van de heer C in het gemeentehuis was verre van vrijblijvend, burgergericht en klantvriendelijk. Er was hier sprake van intimidatie en dat is iets anders dan correct handelen.

Klacht 5

Over de klachten van de familie E is mij niets anders bekend dan wat de gemeente over de dakpannen etc. heeft gemeld. In werkelijkheid betrof het een dakpan in de goot. Deze beschuldiging is m.i. volledig uit de lucht gegrepen resp. dan wel aangedikt. Onder het mom van of door deze familie resp. de gemeente wordt ik zwart gemaakt.

Een echte (aan)klacht van deze familie rechtstreeks tegen mij ontbreekt! Deze familie E zijn ontzettende kankerlijders. Blijkbaar heb ik ze in het verleden wel eens dwars gezeten.

Klacht 7

Het handelen van de heer B is als uiterst bedreigend ervaren. Ik memoreer: Op 20.2.06 een kwartier eerder aankomen en notabene door de voorruit staan te gluren is m.i. onbehoorlijk. Op 17 maart j.1. deelde de heer B mij telefonisch mede met 2 personen te komen en de werkelijkheid op 20 maart j.1. was met een executie-peleton. Zijn gedrag was intimiderend. Notabene op mijn perceel en in mijn huis. Zijn verslag van binnentreden op 20 maart j.1. is gedagtekend op vrijdag 17 maart 2006. Er is hier sprake van valsheid in geschrifte en deze 'meneer' is derhalve een complete aartsleugenaar. Dit wordt inmiddels nog eens herbevestigd in de door hem opgestelde vooraankondiging handhaving waarin het wemelt van de onjuistheden, verdachtmakingen en leugens. Dit optreden professioneel te betitelen is werkelijk onbeschaamd. Het is ook in strijd met de kernwaarden en normen van de gemeente.

Klacht 6

Het zenden van Delta-medewerkers (zie ook onder 1 en 6) is werkelijk een onbeschaamde . brutaliteit. Ik ben niet gestoord of wat dan ook en dan leugenaars op mij af sturen is werkelijk vals. Maar degenen die in de psychiatrie werkzaam zijn krijgen vroeg of laat ook zelf een afwijking. Mijn reacties waren geheel begrijpelijk. De gemeente resp. deze medewerkers dragen een grote verantwoordelijkheid voor de verstoorde verhoudingen. Mijn integriteit en mijn zelfrespect is door hen beschadigd. De zienswijze van de gemeente dat mijn opvattingen als grondslag hebben de ambtelijke bevindingen inzake de woning slaat werkelijk nergens op en wordt door mij afgewezen. Kortom de inspectie van 20.3.06 (zie punt 2 van mijn brief van 8 juli j.l. aan Uw commissie) was gewoon een opzet om een bepaald vooroordeel bevestigd te krijgen. Ik heb daar hier boven als iets over vermeld en voor het overige is dat qua materiële aspecten m.i. verder geen zaak voor uw commissie maar de A.W.B.

Ik voeg daar nog aan toe het artikel in het AD van 18.5.06 over achterstallig onderhoud aan de gemeentelijke gebouwen ter grootte van EUR 1,4 mln. Wie durft het hier nog te hebben over adequaat en professioneel. Er is hier sprake van in het land der blinden is één oog Koning.

M.a.w. het betreft hier hypocrisie. De Delta-medewerkers kunnen beter een onderzoek instellen naar de gesteldheid op het gemeentehuis!

M.b.t. de door U bijgevoegde stukken en meer specifiek de hoorzitting met de medewerkers B en C wens ik het volgende op te merken, de heer B 21.4.06: Punt 2 2e zin "Hij was daar rond 9.45-10.00". Dit moet zijn 9.45 uur! Punt 2 3e alinea "omdat er geen bel aanwezig was". Is onjuist er is wel degelijk een deurbel aanwezig. Punt 2 4e alinea "onnodig hard op de der moest bonzen. Dit i.v.m. de eerdere reactie van dhr A n.a.v. het bezoek van dhr C". Hiermee wordt klip en klaar mijn waarneming bevestigd. Alle andere zienswijzen van gemeentelijke wege verkondigd worden hiermee gelogenstraft. Pagina 2 zin 2 heb ik getracht te voorkomen dat er foto's van mijn huis zouden worden gemaakt. Hiervoor is m.i. toestemming nodig en heb ik de heer B hierbij niet aangeraakt. Pagina 2 alinea 3 als de heer B meedeelt om vanaf 10.00 uur langs te komen en hij komt om 9.45 uur en staat met de neus in de voorruit gedrukt is duidelijk dat de rode loper er nog niet ligt.

Dhr C 25.4.06: 4e alinea regel 2 bevestigt het vermoeden dat er meer dan één persoon geweest is. De naam van deze collega dient geopenbaard te worden. Ik heb de heer C niet gezien. Daarna bleek of het weer 1940-1945 was. Ik heb me gedeisd gehouden want voor eigen rechter spelen, ook voor je eigen bezit, is in dit land inmiddels verboden. Pag. 2 alinea 1 laatste twee zinnen: "Dhr C geeft aan na enkele minuten de woning te hebben verlaten (de tijdsindicatie van het aanbellen tot het verlaten van de woning)" is een complete leugen. Bedoeld zal worden het perceel en dat is geheel iets anders! P 2 alinea 3 volgens de heer C was er zijnerzijds geen sprake van een agressieve houding of toon. Wie een ander de weg blokkeert, in casus in het gemeentehuis, belemmert iemand anders in zijn vrijheid te gaan en staan waar hij wil. Dat ik eerst de zaak zelve moest observeren en beoordelen wat er aan de hand was resp. de mogelijke oplossingsrichting lijkt mij nog al voor de hand te liggen. Het woord aanschrijving, houding en toon van de heer C waren op dat moment m.i. dwingend en daarom volledig ongepast. Als dat als agressief wordt aangeduid resp. mijn irritatie heeft opgewekt kan ik mij daarin vinden. De heer C moet nog eens bij zichzelf te rade gaan.

De heren B en C zijn arrogante overheidsdienaren die tevens kunnen liegen, bedriegen en bedreigen vanjewelste. Van integer en respectvol handelen jegens mij, een eenvoudig en belastingbetalend burger, is mij niets gebleken. En toch is de overheid er voor de burgers en niet andersom! Mijn vertrouwen in deze overheid is NUL KOMMA NUL!!

Ik wil U verzoeken de handelwijze van de (gemeente)ambtenaren en het rapport van bevindingen van de interne klachtencommissie te toetsen op o.m. beginselen van behoorlijk bestuur.

M.b.t. punt 2 in de aanhef hiervan heb ik U, met mijn schrijven van 20 juni 2006, bericht. Met uw schrijven van 26 juni j.l. ontving ik een ontvangstbevestiging hieromtrent. Omdat in de stukken hier niets over wordt vermeld zal ik hier vandaag over (moeten) zwijgen. Ik dank U voor Uw aandacht..."

De voorzitter vraagt, naar aanleiding van pagina 2 onder punt 3 van het rapport van bevindingen, of het gebruikelijk is dat de GGD wordt ingeschakeld in dit soort situaties. De heer F antwoordt dat het woordgebruik van de heer A door medewerkers van de gemeente als kwetsend wordt ervaren. Hij verwijst naar de brief van de gemeente van 15 februari 2006. De onderhoudssituatie is al jaren een probleem. Geprobeerd is om in gesprek te komen met de heer A. Soms wordt ingeschat dat het beter is om professionele mensen, zoals van de GGD, hiervoor in te schakelen.

Mevrouw Verver vraagt waarom de heer C de heer A heeft aangesproken in het gemeentehuis.

Mevrouw G antwoordt dat de heer C heeft aangebeld bij de woning van de heer A. Er werd niet opengedaan. De heer A was wel thuis. Toen de heer A op het gemeentehuis was heeft de heer C hem aangesproken.

De heer F voegt hier aan toe dat de heer A snel emotioneel wordt. Het kost veel moeite om met hem in gesprek te komen. Ook het woordgebruik van de heer A bemoeilijkt de communicatie.

Mevrouw Verver vraagt of er niet eerst schriftelijk aan de heer A is gevraagd het gesprek aan te gaan.

Mevrouw G antwoordt ontkennend.

De voorzitter vraagt aan de heer A waarom hij niet in gesprek wil met de gemeente over de onderhoudssituatie van zijn woning.

De heer A antwoordt dat hij problemen heeft met de manier waarop hij bejegend wordt. De gemeente zegt dat er geen communicatie met hem mogelijk is; dat is dan niet waar.

De gemeente stuurt mensen op hem af omdat ze zich zorgen maakt over zijn woning en zijn gezondheid. Dat is niet nodig. Hij voelt zich in zijn eer aangetast.

De voorzitter vraagt aan de gemeente waarom zij denken dat er geen communicatie met de heer A mogelijk is.

De heer F antwoordt dat de gemeente allerlei rechtsmiddelen kan inzetten, zoals bijvoorbeeld bestuursdwang, maar dat dat bewust niet is gebeurd. Er zijn al gesprekken geweest tussen de gemeente en de heer A om een oplossing te zoeken voor de onderhoudssituatie. Het lijkt voornamelijk een financieel probleem. Het is niet gelukt een oplossing te vinden. Als gemeente kun je dan twee dingen doen: niets doen of actie ondernemen. Het bestuur heeft gekozen voor dat laatste.

Mevrouw Verver constateert dat er eigenlijk drie belangen spelen; de gezondheid van de heer A, zijn financiële situatie en de onderhoudssituatie van de woning. Ze vraagt aan de heer A waarom hij niet in gesprek wil met de gemeente om te komen tot oplossingen.

De heer A zegt dat hij wel een gesprek heeft gehad, maar dat dat niets heeft opgeleverd. Wel heeft hij tijdens dat gesprek prompt een vooraankondiging van een dwangsombesluit gekregen van € 45.000,-. Het houtwerk buiten zou een schilderbeurt kunnen gebruiken. De vooraankondiging van een dwangsombesluit met een bedrag van € 45.000,- is zijns inziens ongegrond en buiten alle proportie. Hij is boos over de manier waarop de gemeente hem benadert; alsof hij van kwade wil is of zonder verstand. Hij voelt zich respectloos behandeld. Met name de komst van die medewerkers van Delta heeft hem veel gedaan. Hij is niet gestoord. Hij is nota bene onlangs zelfs benoemd als executeur-testamentair.

De voorzitter merkt op dat de gemeente hem ook nergens als “gestoord” betitelt. De heer A erkent dat er iets aan de woning moet gebeuren. De hoogte van het bedrag is minder van belang; het moet toch mogelijk zijn daar in onderling overleg uit te komen. Waarom mocht de heer C geen vraag aan hem stellen? De heer A ervaart blijkbaar alles wat de gemeente doet als negatief.

De heer A merkt op dat er heel hard op ramen en deuren is gebonsd. Hij was erg geschrokken.

De voorzitter antwoordt dat de heer A geen telefoon heeft en dat de deurbel stuk was. De gemeente wil graag met de heer A praten, maar het wordt dan wel erg moeilijk om in contact te komen. Er is sprake van een verkeerde start en de heer A zet zijn hakken in het zand.

Mevrouw Verver vraagt wat de heer A wil bereiken. Wil hij wel op zijn voorwaarden in gesprek met de gemeente?

De heer A antwoordt dat hij zich geschokt voelt. Hij wil best in gesprek. Hij heeft echter geen geld en leeft sober. Hij weet dat als het gaat om de inhoud van een besluit hij het traject van bezwaar- en beroep moet volgen.

Mevrouw Verver merkt op dat er ondanks alle emoties die er spelen een inhoudelijk probleem ligt.

De heer F antwoordt dat in een gesprek aan de heer A de concept-dwangsombeschikking is gegeven. In overleg met de heer D is aan de heer A een lange termijn gegeven om zijn zienswijze kenbaar te maken. De heer A mocht zelf aangeven hoeveel tijd hij daarvoor nodig had. De gemeente heeft nu geen haast, maar er moet wel wat gebeuren.

De heer A voegt hier aan toe dat hij de dag nadat hij het concept-dwangsombesluit had gekregen, gebeld heeft met mevrouw G en twee weken extra de tijd heeft gevraagd en gekregen.

De heer Vos merkt op dat op basis van Woningwet en Bouwbesluit een woning aan bepaalde minimale eisen moet voldoen. De gemeente heeft een zorgplicht op dit punt.

De heer A antwoordt dat gezegd werd dat er “dakpannen” van de woning waren gevallen, maar het was er maar één. Ook de gevelkozijnen zouden niet in orde zijn. Dat is onzin.

De heer De Vlaam vraagt waarom de klachtenprocedure 5 maanden heeft geduurd en waarom de brief van de heer A van 9 januari 2006 niet als klacht is opgevat.

De heer F antwoordt dat die brief bewust niet als klacht is opgevat, omdat men in gesprek wilde komen met de heer A. Daarom duurde de procedure ook langer dan de in de wet genoemde termijn; de gemeente wilde deze zaak zorgvuldig afhandelen.

De heer De Vlaam vraagt waarom er niet gezamenlijk is gehoord.

De heer F antwoordt dat hij verwachtte dat er door de heer A woorden zouden worden gebruikt waaraan hij zijn medewerkers niet wilde blootstellen. Dit soort klachten komen hard aan bij de medewerkers. Hij heeft ze weerhouden hier naar toe te komen en zijn verantwoordelijkheid genomen.

De heer De Vlaam vraagt of het bezoek van de GGD op 12 december 2005 van te voren was aangekondigd.

De heer A antwoordt ontkennend. Hij was die dag rond 15.30 uur thuisgekomen en toen stonden er ineens twee mensen op zijn terrein.

Mevrouw G merkt op dat het bezoek van de GGD op 12 december 2005 niet op verzoek van de gemeente is gebeurd. Later is er wel contact met de GGD geweest. De gemeente heeft gereageerd naar aanleiding van een klacht uit de buurt.

De heer A merkt op dat die mensen zeiden dat ze terug zouden komen met een ander. Het was erg bedreigend. Hij wilde aangifte doen bij de politie hierover, maar dat bleek niet te kunnen. Hij hoort nu voor het eerst dat de GGD niet door de gemeente is gestuurd. Hij begrijpt niet dat hij dat niet eerder heeft gehoord. Hij vindt dit veel te laat.

Mevrouw Verver merkt op dat als dit eerder was gezegd er waarschijnlijk een belangrijke angel was weggenomen. Klopt het dat dit nu voor het eerst aan de orde komt?

De heer F antwoordt dat dit inderdaad niet eerder tegen de heer A is gezegd. In de gesprekken die met de heer A zijn gevoerd was dit aspect niet aan de orde.

Mevrouw Verver vraagt aan de heer A of hij zich bewust is van de manier waarop hij communiceert.

De heer A merkt op dat deze zaak hem sterk beroert. Alles gaat achter zijn rug om. Hij heeft nooit een rapport gezien van de GGD of van Delta. Als hij eerder had geweten dat de GGD niet door de gemeente was gestuurd, dan had dat inderdaad een angel uit het probleem gehaald.

Mevrouw Verver merkt op dat de tweede angel zit in de manier waarop geprobeerd is met de heer A in contact te komen. Waarom heeft hij niet gewoon de deur open gedaan en is het gesprek aangegaan?

De heer A merkt op dat hij zat te eten. Hij zag een schim en vervolgens werd en hard gebonsd. Hij was erg geschrokken.

De heer F merkt op dat het traject van de GGD/Delta een apart traject is.

De gemeente heeft alleen advies gevraagd aan de GGD op 20 maart.

De voorzitter constateert dat er geen opmerkingen of vragen meer zijn. Hij geeft aan hoe de verdere procedure zal zijn. Hij geeft de heer A in overweging om de heer D aan te wijzen als zijn zaakwaarnemer. Hij bedankt de aanwezigen voor hun komst en sluit de oorzitting...”

Beoordeling ontvankelijkheid

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

1. In opdracht van de gemeente zijn herhaaldelijk Delta-medewerkers, die zich uitgaven voor GGD-medewerkers, op klager afgestuurd.

2. Tijdens een onaangekondigd bezoek van de gemeente aan klagers's woning op 16 december 2005 is herhaaldelijk op ramen en deuren gebonsd.
3. Tijdens een bezoek aan het gemeentehuis op 19 december 2005 is klager door beklaagde C aangesproken. Beklaagde blokkeerde de weg, zodat klager hem niet kon ontwijken. Klager betitelt dit gedrag als agressief.
4. Klager wil weten hoe de gemeente met de klacht over hem van zijn buurman, de heer E, is omgegaan.
5. Op 20 februari 2006 zou beklaagde B om 10.00 uur bij klager langskomen met het doel de woning te inspecteren. Vijftien minuten vóór de afgesproken tijd was beklaagde ter plaatse al aanwezig. Dat hij door de ruit van de voordeur keek, vindt klager ongepast. Daarnaast heeft klager de opmerking van beklaagde 'dat indien geen toestemming tot inspectie van de woning wordt gegeven, dit met een machtiging van de burgemeester alsnog zou gebeuren', als dreigend ervaren.

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.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 1

Het zorgvuldigheidsbeginsel eist onder meer dat bestuursorganen moeten weten welke belangen door hun handelen zullen worden getroffen. Daarom moeten zij bij de voorbereiding van hun handelingen nagaan wie met de effecten van hun handelingen te maken kunnen krijgen en wat die effecten redelijkerwijze en menselijkerwijze zullen zijn.

Klager gaat er vanuit dat het bezoek aan zijn woning op 12 december 2005 door medewerkers van de GGD en Delta (naar later bleek van het Psychiatrisch Centrum Delta) in opdracht van de gemeente heeft plaatsgevonden. Dit bezoek was niet van tevoren aangekondigd. Klager heeft dit bezoek als bedreigend ervaren.

Tijdens de zitting van de Ombudscommissie op 25 september 2006 is door de gemeente gesteld dat dit bezoek *niet* op verzoek van de gemeente heeft plaatsgevonden. Dat dit niet eerder aan klager is meegedeeld tijdens gesprekken tussen gemeente en klager, komt volgens de gemeente doordat dit aspect in die gesprekken niet aan de orde was.

Dit laatste bevreedt de Ombudscommissie, omdat blijkt het verslag van de hoorzitting op 12 april 2006 door klager is gesteld dat hij het volledig onaanvaardbaar vindt om Delta-medewerkers op hem af te sturen. Dit was naar de mening van de Ombudscommissie het geëigende moment voor de gemeente om klager te informeren dat dit bezoek niet op initiatief van de gemeente heeft plaatsgevonden.

De Ombudscommissie beperkt zich in haar rapport tot het bezoek van de GGD/Delta op 12 december 2005, omdat het 'bezoek' op 20 maart 2006 betrekking heeft op een nieuwe klacht van klager van 20 juni 2006, waarover eerst klachtbehandeling bij de gemeente dient plaats te vinden.

De Ombudscommissie stelt op basis van een verklaring van een vertegenwoordiger van de gemeente tijdens de hoorzitting vast dat de medewerkers van de GGD/Delta niet in opdracht van de gemeente klager hebben bezocht op 12 december 2005, waardoor de gemeente de behoorlijkheidsnorm van adequate informatieverwerving niet heeft geschonden.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente niet zorgvuldig is geweest door beklagde tijdens de hoorzitting op 12 april 2006 de informatie te onthouden dat de gemeente geen bemoeienis had met het bezoek van de GGD/Delta aan klager op 12 december 2005.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 2

Ambtenaren met een bijzondere training of opleiding dienen jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep te handelen.

Het vereiste van professionaliteit impliceert dat een medewerker van de afdeling Bouw- en Milieutoezicht (hierna: BMT) ter uitvoering van een wettelijke taak bij een bezoek aan een woning zich correct en op een zakelijke wijze dient te gedragen.

Het bezoek aan de woning van klager op 16 december 2005 vond plaats naar aanleiding van een klacht van de burens (huisnummer (..)). Er werd melding gemaakt van een onveilige situatie, zo zouden er dakpannen van het dak zijn gevallen en bevonden zich nog meer losliggende dakpannen op het dak, die gevaar zouden kunnen opleveren

Beklaagde C heeft hierover eerst contact gezocht met de klagende burens en een toelichting gevraagd over de klacht.

De verstandhouding tussen beide burens is blijkbaar zodanig verstoord, dat de bewoners van huisnummer (..) direct de gemeente hebben ingeschakeld, in plaats van eerst contact op te nemen met de bewoner van huisnummer (..).

De Ombudscommissie heeft kennis genomen van de mededeling van de gemeente dat beklagde C en zijn collega vervolgens hebben getracht om aan te bellen, echter de deurbel bleek stuk te zijn.

Blijkens het verslag van de hoorzitting van de gemeente met beklagde C is deze er van overtuigd dat klager op het moment van aanbellen zich in de kamer bevond.

Omdat er niet werd opgedaan heeft beklagde C eerst duidelijk met de knokkels van zijn hand op de deur geklopt, waarop wederom geen reactie kwam. Daarna heeft beklagde C op het voor-, zij- en achterraam geklopt - gezien de feitelijke toestand van het raamkozijn minder hard als op de houten voordeur - met wederom geen enkele reactie. Na enkele minuten hebben beklagde en diens collega het perceel van klager verlaten.

Hier tegenover staat de klacht van klager dat op de deuren en ramen is gebonsd van jewelste, zodanig dat hij dit als ongepast en bedreigend heeft ervaren.

De Ombudscommissie betreurt het dat beklagden tijdens de hoorzitting niet in persoon zijn verschenen, waardoor er geen mogelijkheid is geweest om op elkaars standpunt te reageren en daardoor een kans onbenut is gelaten om een poging te doen het geschonden vertrouwen van klager in de gemeente te herstellen.

Nu blijft de vraag of beklagde C al dan niet correct heeft gehandeld, onbeantwoord, alhoewel de Ombudscommissie tijdens de hoorzitting de indruk heeft gekregen dat een andere, minder luidruchtige manier van zich bekend maken bij klager, gepaster zou zijn geweest.

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

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 3

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 stelt dat hij op maandagmiddag 19 december 2005 zich in het gemeentehuis bevond om de stukken voor de raadsvergadering van die avond op te halen.

Toen hij het gemeentehuis wilde verlaten werd hij bij de lift opgewacht door een persoon, naar later bleek beklagde C. De heer C deelde hem mee dat zijn perceel op 16 december 2005 was bezocht, omdat er nogal wat mankeerde aan onder andere het dak. Er zouden pannen van het dak zijn gevallen en er zouden pannen los liggen. Verder vroeg beklagde C hem nogal indringend wat hij er aan zou doen en dat zonodig een aanschrijving zou volgen. Gevraagd naar het waarom van dit bezoek antwoordde beklagde dat de burens van huisnummer (..) een klacht hadden ingediend over de situatie op het perceel van klager.

Klager heeft het gedrag van beklagde C als agressief ervaren en kon hem niet ontwijken omdat deze de weg blokkeerde. Ook moest klager op dat moment aangeven wat hij aan zijn dak en raamkozijnen ging doen omdat hier wat aan mankeerde.

C is hij op 19 december 2005 door een receptioniste geïnformeerd dat klager, die regelmatig het gemeentehuis bezoekt, aanwezig was. Beklager stelt daarin dat hij klager heeft aangesproken en gevraagd: "Komt het gelegen dat ik u wat vraag?". Desgevraagd heeft beklagde zijn naam genoemd en verteld dat hij klager wilde spreken naar aanleiding van een klacht van zijn burens over de gevallen en loszittende dakpannen.

Daarop vroeg klager aan beklagde waarom zijn burens niet direct contact met hem hebben gezocht. Beklagde heeft daarop geantwoord dat dit door de minder goede verstandhouding niet is gebeurd en aangegeven dat de situatie ter plaatse van zijn woning zodanig was dat er iets moest gebeuren.

Geconfronteerd met de mededeling van de klachtbehandelaar dat klager het gesprek op het gemeentehuis als agressief heeft ervaren, antwoordde beklagde C dat hem dit verbaast en dat wat hem betreft geen sprake was van een agressieve houding of toon.

Wel raakte klager geïrriteerd vanwege de hoge kosten die hij in het verschiet zag. Klager gaf aan: "Weet u wel wat dit gaat kosten?"

De Ombudscommissie stelt vast dat het woord van de een (klager) staat tegenover het woord van de ander (beklagde). Tijdens de zitting heeft zij, mede als gevolg van de afwezigheid van beklagde C, geen duidelijkheid kunnen verkrijgen of al dan niet sprake is geweest van agressief gedrag van de zijde van beklagde C, reden waarom zij zich op dit punt onthoudt van het geven van een oordeel.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 4

Het vereiste van adequate informatieverwerving impliceert dat een bestuursorgaan bij het uitoefenen van technisch toezicht naar aanleiding van een klacht van een burger, de door die burger verstrekte informatie dient te verifiëren.

Klager wil weten hoe de gemeente met de klacht over hem van zijn buurman, de heer E, is omgegaan.

Blijkens informatie van de gemeente was het bezoek aan de woning van klager op 16 december 2006 direct gerelateerd aan een klacht van de burens op huisnummer (..), de familie E. In die klacht werd melding gemaakt van een onveilige situatie: er waren dakpannen van het huis gevallen en er lagen nog meer losliggende dakpannen die gevaar op zouden kunnen leveren. In dit soort gevallen is de gemeente, in casu de afdeling BMT, verplicht deze melding zo spoedig mogelijk te onderzoeken. Volgens de gemeente moet het bezoek van medewerkers van de afdeling BMT aan de woning van klager in deze context worden gezien.

De Ombudscommissie stelt vast dat het bezoek van medewerkers van de afdeling BMT aan de woning van klager heeft plaatsgevonden, verband houdt met de uitvoering van een wettelijke taak (Woningwet en aanverwante regelgeving).

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente op een zorgvuldige wijze is omgegaan met de klacht van de buurman op huisnummer (...).

Het handelen van de gemeente is dan ook in overeenstemming met het vereiste van adequate informatieverwerving.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 5

Het vereiste van professionaliteit impliceert dat een medewerker van de afdeling BMT, na voorafgaande spanningen, een burger niet zonder noodzaak hoort te dreigen met het inschakelen van de sterke arm.

Op 20 februari 2006 heeft beklagde B een bezoek gebracht aan het adres van beklagde. Dit bezoek is als volgt aangekondigd in een brief van het college van 15 februari 2006.

“...Op maandag 20 februari a.s. vanaf 10.00 uur zal een toezichthouder van de afdeling Bouw-en Milieutoezicht uw woning nader inspecteren. Deze persoon zal zich desgewenst legitimeren. De inspectie zal zich richten op de kwaliteit van het dak en de gevelkozijnen. Indien u geen toestemming geeft de woning te laten betreden of een ander tijdstip wilt voorstellen dan verzoeken wij u dat vooraf kenbaar te maken. Wij attenderen u erop dat voor het betreden van plaatsen, anders dan een woonruimte, geen toestemming van u is vereist. Op basis van onze bevindingen zullen wij overwegen, op grond van artikel 14 en/of 19 Woningwet, u aan te schrijven voorzieningen te treffen. Daartegen staan uiteraard de gebruikelijke rechtsmiddelen open.

Voor vragen over deze brief en afspraken over het bezoek kunt u contact opnemen met de heer B van de afdeling Bouw- en Milieutoezicht...”

De Ombudscommissie stelt vast dat klager naar aanleiding van dit aangekondigde bezoek niet heeft gereageerd, zodat beklagde B er terecht op mocht vertrouwen dat dit bezoek geen bezwaar ontmoette bij klager.

Toen beklagde B vijftien minuten vóór de afgesproken tijd heeft aangeklopt en zich verder vergewiste of klager het aankloppen had gehoord, weigerde klager de heer B de toegang toe de woning. Op dat moment begreep beklagde B dat het ook geen zin had om exact om 10.00 uur terug te komen. Klager heeft overigens ook niet aan beklagde gevraagd om een kwartier later terug te komen.

Gelet op de voorafgaande spanningen tussen medewerkers van de gemeente en klager, de uit de hand gelopen discussie tussen klager en beklagde B én het feit dat in de brief van het college van 20 februari 2006 reeds was aangegeven welke rechtsmiddelen de gemeente ten dienste staan, was het naar het oordeel van de Ombudscommissie minder gepast van beklagde B om aan het eind van het huisbezoek op 20 februari 2006 aan klager toe te voegen: “...dat hij de sterke arm in zou schakelen als de heer A niet mee zou werken. Dit omdat hij dan zijn werk pas kon doen...” (geciteerd uit verslag hoorzitting d.d. 21 april 2006). Daarmee is volgens de Ombudscommissie het risico, dat de zaak verder zou escaleren, toegenomen.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente met de dreiging van het inschakelen van de sterke arm de behoorlijkheidsnorm van professionaliteit heeft geschonden.

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. 15 december 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. 23 december 2006 heeft de heer A een reactie gegeven.

De gemeente heeft gereageerd bij e-mail d.d. 11 januari 2007.

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:

Klachtonderdeel 1:

- **de gedraging is behoorlijk voor wat betreft het niet op eigen initiatief inschakelen van de GGD/Delta: de gemeente heeft geen normen geschonden en gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht.**
- **de gedraging is niet behoorlijk voor wat betreft het onthouden van de informatie aan klager dat de gemeente geen bemoeienis had met het inschakelen van de GGD/Delta: de gemeente heeft niet gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht .**

Klachtonderdeel 2: hierover spreekt de Ombudscommissie geen oordeel uit.

Klachtonderdeel 3: hierover spreekt de Ombudscommissie geen oordeel uit.

Klachtonderdeel 4: de gedraging is behoorlijk, de gemeente heeft geen normen geschonden en gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht.

Klachtonderdeel 5: de gedraging is niet behoorlijk, de gemeente heeft bij het huisbezoek aan beklagde niet gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht.

Aanbevelingen

- **Ter voorkoming van misverstand in de communicatie tussen klager en gemeente, klager en beklagde(n) voortaan bij voorkeur in elkaars aanwezigheid horen. Het afzonderlijk horen is niet bevorderlijk in het proces van relatieherstel.**
- **Aandacht schenken aan klachtherkenning en de klacht binnen de in de Awb genoemde termijn(en) af te handelen.**

Strijen, 12 februari 2007

De Ombudscommissie Hoeksche Waard,

De plv. voorzitter,

L. Vos