

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

HOEKSCHE WAARD

*Geanonimiseerd*

14 december 2016

**Bestuursorgaan: Gemeente Oud-Beijerland**

Dossiernummer: 2016.3

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

De heer A en mevrouw B (hierna: fam.), (*adres*), hebben bij e-mail van 15 april 2016 een klacht ingediend bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard (hierna: Ombudscommissie). De fam. is van mening dat de gemeente Oud-Beijerland hen als belanghebbenden niet heeft betrokken bij de besluitvorming tot het aanbrengen van een drijfbalk in de watergang achter het (*adres*) te Oud-Beijerland (ter hoogte van hun achtertuin huisnummer ..). Hiermee is voorbijgegaan aan hun belangen en hun hieruit voortvloeiende bezwaar tegen de drijfbalk.

### **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).

Deze bepaling is niet van toepassing indien dit redelijkerwijs niet kan worden gevegd van de klager.

Bij brief van 13 november 2015 heeft de fam. een klacht ingediend bij de gemeente Oud-Beijerland.

Door de indiening van de klacht is voldaan het vereiste van artikel 9:20 Awb.

### **Bevindingen**

#### ACHTERGROND VAN DE KLACHT

##### *Klacht aan het adres van de gemeente*

Op 13 november 2015 heeft de fam. een klacht ingediend bij de gemeente Oud-Beijerland.

In de klachtbrief geven zij aan dat de gemeente onzorgvuldig heeft gehandeld door hen, als direct betrokkenen, niet te betrekken bij de planvorming voor het plaatsen van een drijfbalk en zijn hun belangen niet meegewogen in de besluitvorming.

##### *Geschiedenis:*

In 2000 kochten zij het nieuwbouwhuis aan de (*adres*). Met meerdere kopers van toen, van wie hun huis grensde aan de 'dode punt' in de waterpartij, heeft de fam. de gemeente en de projectontwikkelaar gewezen op de volgens hen niet toereikende doorstroming van het water wat ophoping van vuil in dood water ten gevolge heeft. Aan het verzoek van de bewoners om een spoelvoorziening aan te brengen is destijds geen gehoor gegeven.

Het aanbod van de projectontwikkelaar (met medeweten van de gemeente) om een drijfbalk aan te brengen werd door alle bewoners afgewezen. De projectontwikkelaar heeft toen (in overleg met de gemeente) schriftelijk bevestigd dat er geen drijfbalk geplaatst zou worden. Dit is door de gemeente in 2005 wederom schriftelijk bevestigd. In 2013 werd op verzoek van de huidige bewoners van (*adres*) plotseling een drijfbalk aangebracht.

14 december 2016

### *Reactie Gemeente*

In de brief gedateerd 22 februari 2016 schrijft de gemeente onder meer het volgende:

*'...U hebt, na diverse gesprekken te hebben gevoerd met ambtenaren en bestuurders, op 13 november 2015 een brief geschreven.*

*U hebt meerdere malen met de klachtencoördinator, de heer C, contact gehad, die ook op huisbezoek is geweest bij u. Hij heeft zijn positie uitgelegd en de formele klachtenprocedure uitgelegd.*

*Een deel van waarover u hebt geklaagd, het onzorgvuldig handelen van "de gemeente" en dat u niet bent gehoord door ambtenaren voordat een en ander is uitgevoerd kun je zien als formele klachten. U hebt aangegeven dat een praktische oplossing voor de drijfbalk echter uw voorkeur heeft.*

### ***Klacht handelen gemeente***

*Voor wat betreft de formele klachten van u: het onzorgvuldig handelen van "de gemeente" en dat u niet bent gehoord voordat een en ander is uitgevoerd.*

*U hebt geklaagd over het feit dat de gemeente geen contact met u heeft opgenomen toen de drijfbalk werd geplaatst.*

*Mij is verzekerd dat in die tijd een gesprek heeft plaatsgevonden met toenmalig wethouder... , waarbij u aanwezig was. In dit gesprek is besproken dat een drijfbalk geplaatst zou worden. Daarna heeft u uw bezwaren geuit tegen de exacte plaats van de balk en is de balk in overleg met u verplaatst.*

*Deze plaatsing zou na een jaar geëvalueerd worden.*

*Het tijdig evalueren zoals beloofd, is volgens u pas gebeurd nadat u zelf contact met de gemeente had gelegd. Mij is gebleken dat dit juist is. Dit had anders moeten en deze klacht is dan ook gegrond...'*

Bij brief van 24 februari 2016 wees de fam. de gemeente op de onjuistheden in de brief van 22 februari 2016. Vervolgens erkende de gemeente in haar brief van 24 maart 2016 dat de fam. vooraf niet is betrokken bij de planvorming voor het plaatsen van de drijfbalk in februari 2013.

### **TOELICHTING KLAGERS EN GEMEENTE**

Op 29 juni 2016 zijn de heer A. en mevrouw B. en de gemeente in een hoorzitting in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten.

Aanwezig:

*Ombudscommissie Hoeksche Waard*

de heer mr. B. Huizenaar, voorzitter

de heer K.A. de Vlaam, secretaris

mevrouw A. Twilt, lid

mevrouw mr. A.J. Groenendijk, lid

mevrouw K. Boshuizen-Snoei, lid

mevrouw L. Bos, verslag

14 december 2016

*de indieners van de klacht*  
de heer A en mevrouw B

*(namens) gemeente Oud-Beijerland*  
de heer C, klachtencoördinator  
de heer D, teamleider buitenruimte

Het verslag van de hoorzitting wordt hieronder weergegeven.

“...De voorzitter opent de hoorzitting en heet aanwezigen welkom. Hij geeft aan dat de klacht waarop de hoorzitting betrekking heeft toeziet op het, door de gemeente Oud-Beijerland, plaatsen van een drijfbalk in het water achter de woning van fam. Hierover is correspondentie gevoerd en zijn gesprekken geweest. De voorzitter vraagt wat fam. graag met het indienen van de klacht wil bereiken. De heer A geeft aan dat hij graag als eindresultaat zou zien dat de drijfbalk wordt verwijderd. De klacht ziet toe op de procedure en de gang van zaken in deze kwestie. De voorzitter vraagt hoe fam. dit ziet in het licht van het gegrond verklaren van de klacht door de gemeente Oud-Beijerland. De heer A antwoordt dat zij hadden verwacht dat de gemeente na het gegrond verklaren van de klacht met hen zou praten over de oplossing van het probleem. De voorzitter licht in dit verband toe dat de Ombudscommissie niet over de inhoud van het besluit gaat, maar over het proces. Hij stelt fam. in de gelegenheid om de klacht nader toe te lichten.

De heer A heeft een aantal documenten meegenomen waarop de situatie wordt aangegeven. Daarnaast zijn foto's en is er correspondentie bijgevoegd. Hij licht de documenten kort toe. De voorzitter vraagt of de gemeente instemt met het inbrengen van deze stukken omdat deze nu pas op tafel komen. De heer C geeft aan niet alle documenten te kennen, maar heeft geen bezwaar tegen het inbrengen van de stukken.

De heer A vervolgt dat zij hun (nieuwbouw)woning in het jaar 2000 hebben aangekocht. Door de toekomstige bewoners van de wijk is destijds aan de gemeente en projectontwikkelaar gevraagd hoe het water ververst zou worden op het doodlopende stuk. Na enige discussie is besloten om een drijfbalk en een kolk te plaatsen. De bewoners hebben niet ingestemd met het plaatsen van de drijfbalk. Deze zou ook niet worden aangebracht. Nadien zijn er nieuwe bewoners gekomen op huisnummers .. en .. Op verzoek van deze mensen is in 2013 wel een drijfbalk geplaatst. De heer A weet niet of deze nieuwe mensen de eerdere discussie en correspondentie kenden. Zij waren echter ten tijde van de aankoop van hun woning wel op de hoogte van de feitelijke situatie. In 2013 en 2014 heeft fam. gesprekken met de gemeente gehad, waarbij zij hebben aangegeven dat zij niet betrokken zijn geweest bij de planvorming tot het plaatsen van de drijfbalk. De heer A is van mening dat de gemeente impulsief heeft gehandeld en een starre opstelling heeft. Zij hebben daarop een klacht ingediend, welke gegrond is verklaard. Nadien is door de gemeente geen actie ondernomen. De gemeente zegt hun belangen te hebben meegewogen, maar fam. ziet dat niet terug. Mevrouw B vult aan dat er sprake is van een lang traject. Hun klacht is dan wel gegrond verklaard, maar dat heeft nog niet het gewenste resultaat met zich meegebracht. Zij verwachten een handeling van de gemeente in die zin dat zij opnieuw in gesprek gaan over een passende oplossing. De voorzitter concludeert dat fam. een andere verwachting had van het resultaat van het gegrond verklaren van de klacht.

De heer C bevestigt dat er sprake is van een lang traject. Hij vindt dat vervelend voor fam. De twee ingediende klachten bij de gemeente zijn gegrond verklaard. Tijdens de behandeling van de klachten is hij bij fam. langs geweest.

Daarbij is gesproken over de klacht en de drijfbalk. Hij kreeg de indruk dat het klachtdeel daarmee was afgerond. Hij snapt de reactie van fam. van het 'en dan...'. De klacht is op deze wijze opgepakt omdat zij een richtlijn hebben waarbij als uitgangspunt is opgenomen dat de gemeente zo min mogelijk formele procedures volgt. Hij begrijpt de frustratie dat de drijfbalk zo is neergelegd. Tijdens gesprekken is echter toegelicht dat de gemeente een belangenafweging heeft gemaakt. Door nu opnieuw in gesprek te gaan, zal de uitkomst niet veranderen. De heer D vult aan dat er diverse gesprekken met fam. hebben plaatsgevonden met het doel om de drijfbalk voor hen acceptabel te maken. De gemeente is van mening dat dit een goede oplossing is, waarbij zij de balk hebben verlegd voor fam. zodat zij het water kunnen blijven gebruiken voor het vissen en varen.

De voorzitter vraagt welke bewoners over het water hebben geklaagd. De heer A zegt dat dit de bewoners van nummers .. en .. zijn. De heer D geeft aan dat er klachten waren over stinkend water. Door de huidige oplossing is dat beheersbaar. De voorzitter merkt op dat fam. aangeeft dat de bewoners van nummers .. en .. later in de wijk zijn gaan wonen. Zij konden dan ook van de situatie weten. Hij hoort de heer D echter ook zeggen dat de situatie nu schoner is. De heer D merkt op dat de nieuwe bewoners inderdaad van de situatie op de hoogte hadden kunnen zijn. Geconstateerd is echter dat er door bladeren in de loop der tijd verzilting is ontstaan. De gemeente heeft het bezinksel eruit gehaald. De voorzitter constateert dat men met de wetenschap van nu besloten heeft een drijfbalk te plaatsen. De voorzitter vraagt of de gemeente dit expliciet aan fam. heeft uitgelegd. De heer D zegt dat dit gedaan is. De heer A geeft aan dat er wel over gesproken is. Het vuil wordt afgevoerd door het spoelen van water. Op de door hem overlegde foto's is te zien dat de duiker waar het vuil doorheen moet dicht zit. Dit is nooit aangepast. Het water kan er doorheen, maar het vuil niet. Mevrouw B merkt op dat het probleem in de hoek bij nummers .. en .. zit. Dat probleem ligt nu bij hen. Het is dus niet opgelost, maar verplaatst. Aanvankelijk konden zij vanaf hun vlonder niet meer vissen en varen. De balk is nu verlegd, waardoor dat weer wel mogelijk is. De voorzitter concludeert dat het gaat om de rommel die bij fam. voor het huis ligt.

De heer D merkt op dat de duiker waarop de heer A doelt verderop ligt. Dit is in de situatie van fam. niet relevant. Door het verleggen van de balk ontstaat vuil, maar dat wordt door de gemeente regelmatig weggehaald. De frequentie daarvan is afhankelijk van het seizoen. De heer C concludeert dat het totaalbeeld is verbeterd. De heer A merkt op dat dit alleen voor de burens geldt. De heer D geeft aan dat zij naar een compromis hebben gezocht.

Mevrouw Groenendijk heeft gelezen dat fam. contact met de gemeente kan opnemen. De heer A zegt dat zij dat gedaan hebben, maar dat het enkele dagen duurt voordat aanwezig vuil wordt opgeruimd. Dat is in geval van bijvoorbeeld rottende dieren niet fijn. Mevrouw B merkt op dat het een naar gevoel geeft om telkens te moeten bellen. Mevrouw Groenendijk vraagt of fam. de balk ook bezwaarlijk vindt als er sprake is van een balk zonder troep. Mevrouw B antwoordt dat het niet om de balk gaat, maar om de troep. De voorzitter concludeert dat fam. een aantal wensen heeft: geen rommel, maar wel kunnen vissen en varen. Hij kan zich voorstellen dat dit voor de gemeente een wat lastig verzoek is. De heer A zegt dat het realiseren van een geforceerde doorstroming de beste oplossing is. De kosten hiervoor zijn circa € 52.000,--. De gemeente heeft hiervoor geen geld. In de huidige situatie waarbij de gemeente het vuil telkens met een boot moet verwijderen, worden echter ook veel kosten gemaakt.

Het vuil hoopt zich nu op op drie plaatsen, te weten voor de balk, achter de balk en in de dode punt. Het vuil verwijderen voor en achter de balk moet met behulp van een bootje gebeuren. Het vuil in de dode punt is bereikbaar vanaf de oever.

De voorzitter wil terug naar het proces. Hij hoort fam. zeggen dat zij niet begrijpen welke belangenafweging heeft plaatsgevonden. Hun klacht is gegrond verklaard, waardoor zij een verwachting hebben dat er iets gaat gebeuren. De gemeente geeft echter aan dat bij het opnieuw in gesprek gaan, er geen andere conclusie ten aanzien van de drijfbalk zal komen.

De heer A zou graag zien dat de gemeente een jaar gaat monitoren en wekelijks kijkt welk vuil er ligt. Op die manier kan gezien worden wat nu echt de klacht is. Die uitkomst moet men bekijken. De voorzitter geeft aan dat dat voorbij gaat aan de argumenten van de gemeente. De heer C merkt op dat er al een belangenafweging heeft plaatsgevonden. De gemeente heeft op basis van de klacht echter geconstateerd dat zij in het proces niet met alle mensen goed gecommuniceerd hebben.

Mevrouw B vraagt waarom er geen omgekeerde situatie is waarin de burens kunnen bellen met klachten. De heer D geeft aan dat de gemeente het water beheert. Zij wisten dat er vuil en bezinksel in het water aanwezig waren. Daarover zijn klachten ontvangen, waarna de gemeente heeft geconcludeerd dat er iets moest gebeuren. Zij hebben daarbij de eerdere oplossingen uit de kast gehaald. Door tijdsverloop tussen het realiseren van de wijk en nu is het water een knelpunt gebleken. De gemeente moest eerder ook vaak naar het water toe. De huidige drijfbalk zorgt voor veel minder vuil in de punt. Als de balk nog 2 meter om zou liggen, dan is er helemaal geen vuil meer in de punt, maar dan ontstaat het probleem dat fam. niet kan vissen en varen. Mevrouw Groenendijk geeft aan dat het ongenoegen is ontstaan door de communicatie. De heer D merkt op dat zij dat bij de behandeling van de klacht ook hebben onderkend.

De voorzitter vraagt wat de rol van het waterschap is en of zij bevoegd gezag is. De heer D zegt dat dat niet het geval is. De voorzitter vraagt of het mogelijk is elders een steiger neer te leggen. De heer D moet daarover nadenken.

De voorzitter concludeert dat de gemeente heeft aangegeven dat het proces niet helemaal goed is gegaan, maar dat het opnieuw starten van het proces verwachtingen zal wekken. De gemeente heeft echter aangegeven dat de conclusie gelijk zal zijn. Mevrouw B zegt dat de gemeente de balk heeft verlegd voor een proefperiode van een jaar. Daarna heeft een evaluatie plaatsgevonden, waarbij de burens niet zijn gekomen. De heer D heeft begrepen dat de burens tevreden zijn met de huidige situatie en dat zij daarom niet wilden komen. In zijn beleving heeft de gemeente alle aandacht aan deze problematiek gegeven die het nodig had. De heer C geeft aan dat zij het proces met de kennis van nu anders gedaan zouden hebben, maar dat dit dezelfde uitkomst zal hebben.

Mevrouw Groenendijk benadrukt nogmaals dat de commissie kijkt naar de behoorlijkheid en transparantie. De commissie kijkt niet naar de inhoud. Mevrouw B voelt zich niet serieus genomen door de gemeente. De last van anderen is nu hun last geworden. De voorzitter geeft aan dat fam. meer tevreden zou zijn als het proces opnieuw gevolgd wordt. Hij concludeert dat fam. van hun woning en tuin wil genieten zoals de situatie ten tijde van de aankoop was.

Mevrouw Groenendijk hoort de heer D zeggen dat de klachten van andere bewoners bevestigen wat de gemeente al geconstateerd had. De heer D bevestigt dit. De waterstand was te laag door de verzilting. Dit vroeg om een oplossing. Hij geeft aan dat iedere inwoner een klacht mag indienen, waarbij de gemeente beziet wat zij daaraan kunnen doen.

De heer De Vlaam merkt op dat fam. een antwoord op hun klacht heeft ontvangen van de gemeente. Hij vraagt zich af of de gemeente overwogen heeft een hoorzitting te houden. De Algemene wet bestuursrecht verplicht daartoe. De heer C geeft aan dat zij de klacht praktisch hebben benaderd, conform de eerder aangehaalde richtlijn. Hij is bij de mensen thuis geweest en fam. is naar het gemeentehuis gekomen. Formeel moet een hoorzitting worden gehouden, maar zijn ervaring is dat de burger daar niet op zit te wachten. De heer De Vlaam zegt dat de gemeente aan klager moet vragen of zij behoefte hebben aan een officiële hoorzitting. Hij vindt dit een omissie in de behandeling van de klacht. De heer C antwoordt dat wanneer de klacht formeel zou zijn opgepakt, ook bezien had moeten worden of deze klacht - gezien het tijdsverloop - in behandeling genomen had kunnen worden. Mevrouw B is van mening dat er sprake is van een voortslepende situatie waardoor de klacht niet te laat is ingediend. Daarbij merkt zij op dat de gemeente de klacht ook niet binnen de daarvoor gestelde termijn heeft afgehandeld. De heer C geeft aan dat dit het gevolg is van het feit dat de gemeente bij fam. is langs geweest en dat gesprekken hebben plaatsgevonden. Mevrouw Groenendijk vraagt waarom in dat geval geen verdagingsbrief is gestuurd aan fam. De heer C bevestigt dat deze brief niet is verstuurd, hetgeen samenhangt met de werkwijze die is gevolgd.

Niets meer aan de orde zijnde bedankt de voorzitter aanwezigen voor hun komst en sluit de hoorzitting...”.

### **Beschrijving klacht en bevoegdheid Ombudscommissie**

De Ombudscommissie stelt vast dat de klacht van de fam. betrekking heeft op het volgende: *De fam. is van mening dat de gemeente Oud-Beijerland hen als belanghebbenden niet heeft betrokken bij de besluitvorming tot het aanbrengen van een drijfbalk in de watergang achter het (adres)(ter hoogte van hun achtertuin huisnummer ..) en is hiermee voorbijgegaan aan hun belangen en hun hieruit voortvloeiende bezwaar tegen de drijfbalk.*

Gelet op Hoofdstuk 9, titel 9.2, afdeling 9.2.2 van de Awb acht de Ombudscommissie zich in zoverre 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

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt.

De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld en door de Ombudscommissie worden onderschreven en toegepast, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- a. Open en duidelijk
- b. Respectvol
- c. Betrokken en oplossingsgericht en
- d. Eerlijk en betrouwbaar.

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

Van de **kernwaarde Eerlijk en betrouwbaar** maakt betrouwbaarheid deel uit. De overheid handelt binnen het wettelijk kader eerlijk en oprecht en doet wat zij zegt.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren

De fam. voelt zich door de gemeente niet serieus genomen, omdat zij als direct belanghebbenden niet zijn betrokken bij de planvorming voor het plaatsen van een drijfbalk in het water achter hun woning. Hiermee is de gemeente voorbijgegaan aan hun belangen en hun hieruit voortvloeiende bezwaar tegen de drijfbalk.

Namens de gemeente is in 2001 tot twee keer toe bevestigd dat er geen drijfbalk geplaatst wordt. Volgens de gemeente zijn met het verstrijken van de jaren de inzichten veranderd. De laatste jaren waren er veel meer klachten over verontreiniging van het water dan voorheen. De enige maatregel die voor de gemeente betaalbaar was en het gewenste resultaat bereikte was het aanbrengen van een drijfbalk.

Door de drijfbalk in combinatie met het doorspoelen van de waterpartij wordt het gewenste resultaat, schoon water, bereikt. Het aanwezige drijfvuil wordt regelmatig door medewerkers van het team Buitenruimte verwijderd. De overige bewoners zijn volgens de gemeente tevreden over de huidige situatie.

Wanneer de drijfbalk verwijderd wordt zal dit leiden tot meer kosten en een grotere inspanning om het drijfvuil in die situatie op te ruimen. Voor de gemeente is dit voldoende aanleiding om de drijfbalk te handhaven.

Volgens de fam. is het realiseren van een geforceerde doorstroming de beste oplossing, maar de kosten hiervoor bedragen circa € 52.000,-. De gemeente wil dit bedrag daarvoor niet beschikbaar stellen.

Tijdens de zitting heeft de fam. toegelicht dat het probleem van het vuil door het aanbrengen van de drijfbalk is verplaatst van de nummers ... en ... naar nummer ... (hun perceel). Het gaat hun niet om de balk, maar om de troep.

De vertegenwoordigers van de gemeente zijn vervolgens uitgebreid ingegaan op de situatie en de door de gemeente genomen maatregelen.

De gemeente erkent in haar beslissing d.d. 22 februari 2016 op de klacht dat de in 2013 toegezegde evaluatie naar aanleiding van de plaatsing van de drijfbalk na een jaar (dat is in 2014) zou plaatsvinden.

Pas nadat de fam. in april 2015 de gemeente herinnerde aan deze toezegging, heeft de evaluatie plaatsgevonden. De hierover ingediende klacht heeft de gemeente gegrond verklaard.

Nadat de fam. de gemeente bij brief d.d. 24 februari 2016 wees op onjuistheden in de brief van 22 februari 2016, erkende de gemeente in haar brief van 24 maart 2016 dat de fam. vooraf niet is betrokken bij de planvorming voor het plaatsen van de drijfbalk in februari 2013. De gemeente heeft de hierover ingediende klacht alsnog gegrond verklaard.



De Ombudscommissie heeft kennis genomen van de beslissingen van de gemeente op de klachten van de fam.

Gelet op de voorgeschiedenis is zij evenwel van mening dat het aanbeveling had verdiend als de gemeente de fam. in een toelichtende brief, gevolgd door een gesprek, had uiteengezet waarom de bestaande situatie rond de drijfbalk niet gewijzigd kan worden.

Voor de fam. had die nadere toelichting wellicht aanleiding kunnen zijn om af te zien van een gang naar de Ombudscommissie.

**Door de eerdere erkenning van de gemeente dat het proces rond de plaatsing van de drijfbalk niet geheel goed is verlopen, is de Ombudscommissie van oordeel dat in dit stadium geen sprake is van schending van de behoorlijkheidsnorm van betrouwbaarheid.**

*2. Overwegingen ten aanzien van de wijze waarop de gemeente de klacht heeft behandeld*

Van de **kernwaarde Respectvol** maakt fair play deel uit. Dit houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij voor een eerlijke gang van zaken zorgt. De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij behorende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie die de burger kan benutten.

Zoals blijkt uit het dossier en het verhandelde ter zitting is de fam. op informele wijze gehoord over haar klacht.

Dit horen heeft plaatsgevonden overeenkomstig de ‘Richtlijn behandeling klachten en meldingen Gemeente Oud-Beijerland.’

Volgens deze richtlijn is direct contact met klager uitgangspunt bij de behandeling van klachten, waarbij de insteek oplossingsgericht is en zoveel mogelijk een formele procedure wordt voorkomen.

Daarbij wordt gestreefd naar een afhandelingstermijn van ten hoogste zes weken.

Voor wat betreft de tijdsduur van klachtafhandeling merkt de Ombudscommissie het volgende op.

Op 13 november 2015 heeft de fam. een klacht ingediend bij de gemeente en bij brief van 22 februari 2016 is in eerste instantie over de klacht beslist.

Volgens artikel 9:11, lid 1 Awb handelt het bestuursorgaan de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift. En volgens lid 2 van dit artikel kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van deze verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. En tot slot stelt lid 3 van dit artikel dat verder uitstel mogelijk is voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Afhandeling van de klacht heeft echter langer geduurd dan 3 maanden en een tussentijds verzonden verdagingsbericht is achterwege gebleven.

De Ombudscommissie waardeert de inspanning van de gemeente om te trachten klachten op informele wijze op te lossen. Maar met die handelwijze mag niet voorbij worden gegaan aan het bepaalde in hoofdstuk 9, afdeling 9.1.2 Awb. De Ombudscommissie constateert voorts dat geen hoorzitting is gehouden (artikel 9:10) en dat bijgevolg een verslag van de hoorzitting ontbreekt.

**De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente de behoorlijkheidsnorm van fair play heeft geschonden.**

### Toezending bevindingen Ombudscommissie aan bestuursorgaan en verzoeker

In overeenstemming met het bepaalde in artikel 9:35 Awb heeft de Ombudscommissie, alvorens het onderzoek te beëindigen, haar bevindingen, verwoord in dit rapport, bij brief van 7 oktober 2016 schriftelijk meegedeeld aan het betrokken bestuursorgaan en de verzoekers (de fam.). De Ombudscommissie heeft hun de gelegenheid gegeven zich te uiten over de bevindingen.

*Bij e-mail van 17 oktober 2016 heeft de fam. een reactie gegeven.*

In haar reactie wijst de fam. er op dat zij de gemeente in haar brief van 24 februari 2016 er op heeft geattendeerd dat de brief van de gemeente van 22 februari 2016 onjuistheden bevatte. In haar reactie van 24 maart 2016 heeft de gemeente aangegeven dat het gestelde in de brief van 22 februari 2016, dat de fam. op de hoogte zou zijn gesteld door wethouder ..omtrent het plaatsen van de balk, niet juist is. (Zie slotzin onder het kopje *Geschiedenis* op bladzijde 3).

Voorts verzoekt de fam. om op bladzijde 5 na 'kosten gemaakt' het volgende toe te voegen: 'Gezegd door de heer A is dat het vuil zich nu ophoopt op drie plaatsen, te weten voor de balk, achter de balk en in de dode punt. Het vuil verwijderen voor en achter de balk moet met behulp van een bootje gebeuren. Het vuil in de dode punt is bereikbaar vanaf de oever.'

Tot slot merkt de fam. op dat zij de conclusie van de Ombudscommissie op bladzijde 8, dat wanneer de drijfbalk verwijderd wordt er meer drijfvuil verspreid over een grotere oppervlakte komt en dat dit tot meer kosten en een grotere inspanning leidt om het drijfvuil in die situatie op te ruimen, niet kan duiden.

*De gemeente geeft in haar brief van 17 oktober 2016 aan dat er geen aanvullingen zijn op het ontwerprapport en het conceptverslag.*

De Ombudscommissie heeft kennis genomen van de reacties.

Naar aanleiding van de reactie van de fam. merkt de Ombudscommissie het volgende op.

1. Op bladzijde 3 is melding gemaakt van de brief van de fam. van 24 februari 2016 en de brief van de gemeente van 24 maart 2016.
2. Op bladzijde 6 is de door de fam. gevraagde toevoeging vermeld.
3. Op bladzijde 8 is de zin, beginnende met: Wanneer de drijfbalk verwijderd wordt, tekstueel aangepast.

### **Eindoordeel**

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- a. Open en duidelijk
- b. Respectvol
- c. Betrokken en oplossingsgericht en
- d. Eerlijk en betrouwbaar.

De Ombudscommissie heeft de handelingen waartegen de klacht zich richt getoetst aan deze kernwaarden. De Ombudscommissie is - gelet op deze toetsing en bovenstaande

14 december 2016

overwegingen - van oordeel dat de gemeente:

- a. *de behoorlijkheidsnorm van betrouwbaarheid niet heeft geschonden*, omdat zij eerder heeft erkend dat het proces niet geheel goed is verlopen;
- b. *de behoorlijkheidsnorm van fair play heeft geschonden*, wat betreft de tijdsduur van de behandeling van de klacht en het achterwege laten van een hoorzitting.

De Ombudscommissie Hoeksche Waard,

De voorzitter,  
Mr. B. Huizenaar