

de Gemeentelijke ombudsman

mw. dr. J.G.M. Assen
Postbus 9000
6600 HA Wijchen
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

OPENBAAR RAPPORT

als bedoeld in artikel 9:35 Algemene wet bestuursrecht

Kenmerk: W16-4-openbaarrapport
Datum: 20 juni 2016
Betreft: klacht van de heer A. over nalatigheden bij het afronden van een bezwaar en het niets leren van fouten door de gemeente Wijchen

Tot mij wendde zich de heer A., met klachten tegen de burgemeester en een medewerker van de gemeente Wijchen.

Verantwoordelijk bestuursorgaan is het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Wijchen.

OMSCHRIJVING KLACHT

De heer A. heeft op 3 maart 2016 een klaagschrift ingediend bij het college van burgemeester en wethouders. Zijn brief bevatte twee klachten:

- a. De beslissing van de burgemeester op zijn bezwaarschrift is buiten de wettelijke termijn verstrekt. De afhandelingstermijn liep immers op 28 januari 2016 af, terwijl de beslissing op bezwaar eerst op 16 februari 2016 aan hem is toegezonden.
- b. In de op 16 februari 2016 verzonden brief, waarin de beslissing op bezwaar is verwoord, wordt verwezen naar een bijlage. Deze bijlage betreft het advies van de bezwaarschriftencommissie waarin de beoordeling van het bezwaarschrift en de daaraan verbonden conclusie is neergelegd. Deze bijlage ontbreekt. De heer A. heeft zelf tweemaal met de gemeente contact moeten opnemen om deze bijlage alsnog te ontvangen. Dit verzuim past geheel in de werkwijze van de gemeente Wijchen. Er is geen enkele controle op de werkzaamheden.

Bij de interne klachtbehandeling zijn beide klachten gegrond verklaard. De uitspraak op de klacht is neergelegd in een brief van het college d.d. 22 maart 2016, verzonden op 31 maart 2016. Thans legt de heer A. beide klachten voor aan de Gemeentelijke Ombudsman. Mede omdat hij teleurgesteld is in de gemeente, omdat het lijkt alsof er geen controle is op de werkzaamheden en de gemeente niets leert van eerdere fouten, ondanks uitspraken van de ombudsman bij eerder gegrond verklaarde klachten.

Omdat een schriftelijk verzoekschrift van klager aan de Ombudsman ontbrak heeft de Ombudsman de heer A. gevraagd zijn klachten alsnog op schrift te stellen. Via een op 26 mei 2016 ontvangen brief heeft de heer A. aan het verzoek van de Ombudsman voldaan. De klacht is gericht tegen de burgemeester en mevrouw B. alsmede de gemeente in algemene zin. In zijn brief heeft hij de achtergronden van de klacht nader geschetst. Verder geeft hij hierin aan dat de gemeente maar mag blijven blunderen zonder dat daaraan sancties zijn verbonden.

BEVOEGDHEID GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

De beide bij ‘Omschrijving klacht’ onder a en b genoemde klachten zijn intern aan de orde geweest en zijn aan mij als Gemeentelijke Ombudsman voorgelegd. Er is voldaan aan art. 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De ombudsman is derhalve bevoegd deze klachten in behandeling te nemen.

De Ombudsman is niet bevoegd (artikel 9:22 onder c) om zich uit te spreken over de door de heer A. gevraagde geldelijke vergoeding vanwege overlast in het algemeen en van evenementen in het bijzonder. Hierover loopt momenteel een bestuursrechtelijke procedure, namelijk beroep bij de rechtbank.

Ook mag de Ombudsman (artikel 9:22 onder a Awb) geen onderzoek instellen naar het beleid van de gemeente, zoals het evenementenbeleid. Dat geldt eveneens voor de wijze waarop de gemeente gelden besteedt alsmede de gemeentelijke organisatie en het publieke domein wenst in te richten. De Ombudsman kan slechts een onderzoek instellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager heeft gedragen.

Dat betekent dat de Ombudsman de bij ‘Omschrijving klacht’ onder a en b genoemde klachten van de heer A. in behandeling kan nemen, evenals zijn algemene klacht dat er geen controle is op de werkzaamheden van medewerkers van de gemeente.

ONDERZOEK GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Het onderzoek is ter hand genomen door mw. dr. J.G.M. Assen, ombudsman van de gemeente Wijchen. Ten behoeve van het onderzoek heeft de ombudsman op 13 mei 2016 gesproken met verzoeker.

Op 17 mei 2016 heeft de ombudsman met de medewerker van de gemeente Wijchen tegen wie de klachten in hoofdzaak zijn gericht gesproken.

Met de burgemeester is gesproken op 3 juni. Ombudsman ziet de klachten tegen de burgemeester niet als klachten tegen een gedraging van de burgemeester persoonlijk, maar als klachten tegen de werkwijze van de gemeente in zijn geheel. De burgemeester draagt volgens verzoeker verantwoordelijkheid voor de werkwijze van de medewerkers van de gemeente.

Er heeft geen aanvullende, gezamenlijke hoorzitting plaatsgevonden.

BEVINDINGEN VAN HET ONDERZOEK

Achtergrond

De achtergrond van de klacht is de jarenlange overlast die de heer A. ondervindt van evenementen. In dat verband heeft hij een verzoek ingediend om een schadevergoeding. Dit verzoek is afgewezen. Zijn bezwaren tegen dit besluit zijn bij besluit van 15 februari 2016, verzonden op 16 februari 2016, door de burgemeester ongegrond verklaard.

Procedure

Op 16 februari 2016 is het besluit op bezwaar toegezonden. Omdat de bijlage ontbrak heeft de heer A. op 23 februari 2016 en 29 februari 2016 aan de gemeente gevraagd om de bijlage alsnog toe te zenden. Ook wijst de heer A. erop dat de behandelingstermijn van het bezwaarschrift ruimschoots is

overschreden (zelfs na verlenging) en om die reden de uitspraak van de bezwaarschriftencommissie nietig verklaard moet worden.

Bij brief van 2 maart 2016 wordt de bijlage alsnog door de gemeente toegezonden. In reactie op het verzoek wordt aangegeven dat de commissie op een redelijke termijn heeft geadviseerd. Omdat de uiterlijke beslistermijn 28 januari 2016 afliep, was het besluit te laat. Nu de heer A. geen ingebrekestelling heeft gestuurd is er geen sanctie verbonden aan het niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift, zo wordt bericht.

Bij brief van 3 maart 2016 bevestigt de heer A. de ontvangst van de bijlage en wijst hij op de slordige werkwijze van de gemeente. Hij geeft aan dat hij de gemeente misschien niet letterlijk in gebreke heeft gesteld, maar dat dit toch evident de bedoeling was. Tevens zegt hij dat hij hiermee geen genoegen neemt.

Bij brief van 10 maart 2016 bevestigt de gemeente de ontvangst van deze brief die als klacht wordt aangemerkt.

Op 19 maart 2016 verzoekt de heer A. de burgemeester de uitspraak van de bezwaarschriftencommissie vanwege termijnoverschrijding nietig te verklaren en alsnog een geldelijke vergoeding toe te kennen vanwege de geleden overlast.

Bij brief van 22 maart 2016, verzonden op 31 maart 2016, worden de beide klachten door het college van burgemeester en wethouders gegrond verklaard.

Bij brief van 1 april 2016, ingekomen op 4 april 2016, geeft de heer A. aan dat hij met de uitspraak geen genoegen neemt en op korte termijn een redelijke vergoeding wenst te ontvangen.

Op 3 mei 2016 ontvangt de Gemeentelijke Ombudsman deze brief. Op 4 mei 2016 bevestigt de Ombudsman de ontvangst van deze brief. Zij verzoekt de heer A. aan te geven of de Ombudsman zijn klachten moet onderzoeken en wijst erop dat de Ombudsman niet de mogelijkheid heeft om een financiële vergoeding toe te kennen. In het daaropvolgende contact tussen Ombudsman en de heer A. vraagt de heer A. aan de ombudsman zijn klachten te onderzoeken. De Ombudsman verzoekt de heer A. om zijn klachten goed te formuleren en schriftelijk in te dienen. Dat is later, na het gesprek met de ombudsman, gebeurd, zoals hierboven vermeld.

Klachten

De hierboven vermelde klachten zijn door de heer A. in het vermelde gesprek toegelicht.

Per klacht volgt het standpunt van verzoeker en de reactie van de beklagde.

Klacht 1. Het buiten de termijn aanreiken van het besluit op bezwaar

Standpunt verzoeker:

Bij brief van 1 december 2015 heeft de heer A. bericht gehad dat de afhandelingstermijn van zijn bezwaarschrift vanaf 17 december 2015 met 6 weken is verlengd. Ondanks deze brief met nieuwe termijn (28 januari 2016) wordt het besluit toch nog twee weken later – dus te laat - genomen. Overschrijding van deze termijn wordt de normaalste zaak gevonden door de gemeente. Hij vindt dat niet terecht. Zelf is hij altijd strikt gehouden aan termijnen en de gemeente Wijchen lapt die termijnen aan haar laars. De gemeente hoort consequenties te ondervinden van haar eigen falen. Er is wel degelijk een ingebrekestelling gestuurd. Via de interne klachtbehandeling verklaart de gemeente de klacht gegrond, zonder dat dit consequenties heeft voor de gemeente. Dat vindt verzoeker niet terecht.

Standpunt beklagde:

Zoals in het besluit op de klacht is vermeld, is deze klacht geheel terecht. Bezwaren worden door de gemeente Wijchen serieus behandeld. Over het algemeen worden de termijnen gehaald, soms lukt dat niet. In dit geval was de gemeente – na eerst uitstel en vertraging aangekondigd te hebben –

inderdaad te laat, zelfs twee weken na de uitgetelde datum. Deze klacht is terecht gegrond verklaard.

Dat wil niet zeggen dat er bij de gemeente geen controle is. Dat is er op verschillende momenten. Maar deze keer is het niet goed verlopen.

Dat wil ook niet zeggen, dat er bij de gemeente geen aandacht is voor de achtergrond van de problematiek van verzoeker, nl. de problematiek met betrekking tot evenementen. Er is ook regelmatig overleg van die afdeling met verzoeker.

Op zich doet de wijze van formulering van de ingebrekestelling er niet toe. Een ingebrekestelling moet worden ingediend voordat het besluit op bezwaar wordt ontvangen. Als er wel een juiste, d.w.z. op tijd gestuurde, ingebrekestelling was geweest dan had dat nog geen gevolgen gehad voor het standpunt van de gemeente. Na een ingebrekestelling heeft een bestuursorgaan twee weken het besluit te nemen. Dus ook dan had dit niet, op voorhand, kunnen leiden tot een financiële vergoeding of een inhoudelijk andersluidend besluit op bezwaar.

De heer A. is door het te laat meegedeelde besluit niet in zijn belangen geschaad. Hij heeft tijdig beroep ingesteld tegen het besluit op het bezwaarschrift.

Klacht 2. Het niet toevoegen van een bijlage

Standpunt verzoeker:

De bijlage was niet bij het besluit op bezwaar gevoegd. Omdat het besluit te laat kwam en er geen bijlage bij was gevoegd, was het duidelijk, dat de gemeente twee fouten heeft gemaakt. Daarom trok de heer A. aan de bel bij de gemeente. Hij heeft zelfs tweemaal met de gemeente contact moeten opnemen om deze bijlage alsnog te ontvangen. Dit verzuim past geheel in de werkwijze van de gemeente Wijchen. Er is geen enkele controle op de werkzaamheden. Er wordt slordig met hem omgegaan en men leert niets van eerder gemaakte fouten.

Het college verklaart beide klachten gegrond en sluit de zaak daarmee af zonder dat dit sancties tot gevolg heeft. Het college smijt met geld en heeft niet eens zicht op de werkzaamheden van de ambtenaren; er is geen leiding.

De heer A. vindt het belachelijk dat hem geen vergoeding wordt toegekend vanwege overlast door evenementen. Ook dieren, zoals vogels, vinden veel overlast van dit evenement. Hij wijst op de situatie zoals die in de loop der jaren is ontstaan. De gemeente maakt van dit recreatiegebied een industriegebied. Er worden meerdere evenementen gehouden met alle overlast van dien. Ten behoeve van zo'n evenement worden de bermen en de velden gemaaid, de rest van het jaar gebeurt er niks. De gemeente doet maar wat en de burger is de dupe.

Standpunt beklagde:

De conceptbrief met de beslissing op bezwaar is in een postboek ter ondertekening aan de secretaris en de burgemeester voorgelegd. Op het tekenboek was een briefje geplakt met het verzoek 'voor retourzending naar de afdeling' zodat de bijlagen (advies van de commissie voor bezwaarschriften) konden worden toegevoegd. Waarschijnlijk is dit briefje van het tekenboek verloren geraakt, want de brief is meteen naar de postkamer gegaan. Bij de postkamer (DIV) hebben de medewerkers vervolgens ook niet gezien dat er een bijlage bij de brief moest zitten en is de brief zonder bijlage verzonden.

Van ingekomen en verzonden brieven krijgt beklagde een e-mailmelding (notificatie). Zij, beklagde, is het nagegaan en ze heeft ook meldingen van de betreffende brieven aan de heer A. ontvangen.

Waarschijnlijk heeft beklagde dit bericht voor kennisgeving aangezien en verzuimd te controleren of de brief geheel in orde (dus met bijlage) verstuurd is.

Bij de tweede melding heeft ze de betreffende brief in het postsysteem gezien en toen de bijlage ook zo snel mogelijk verzonden. Dat was inderdaad na herhaald verzoek van de heer A.

Het gaat om een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Voortaan zal ze zeker alerter zijn bij dit soort meldingen, maar wat nu gebeurd is, kan zij helaas niet meer ongedaan maken. De klacht is dan ook zeker gegrond.

Klacht 3. Het niet uitoefenen van controle op medewerkers van de gemeente

Burgemeester

De burgemeester is op de hoogte van de problematiek van de heer A. en is op de hoogte van wat er fout is gegaan met de brieven aan hem: te laat en zonder bijlage. Hij betreurt het zeer. De burgemeester heeft toegezegd, dat hij in de organisatie hieraan aandacht zal geven en erop zal wijzen, dat dit soort slordigheden niet mogen voorkomen en moeten worden voorkomen. De gemeente zal zeker moeten leren van deze fouten.

Daarnaast heeft de burgemeester toegezegd, dat hij persoonlijk zich ervoor zal inzetten – in overleg met onder meer de politie – om te bekijken hoe de overlast in het deel waar de heer A. woont beter onder controle kan worden gehouden en zoveel mogelijk kan worden beperkt.

OVERWEGINGEN

In de woonomgeving van de heer A. is de afgelopen decennia veel veranderd. Van een agrarisch gebied is het een gebied geworden met veel bedrijvigheid, recreatie en toenemende bewoning. Dit brengt verkeer, lawaai en andere drukte met zich mee, dat door verzoeker als overlast wordt ervaren. Zeker wanneer het om grootschalige evenementen gaat die op zijn minst een deel van de nacht doorgaan, voelt verzoeker zich gedupeerd. De ergernis hierover is bij verzoeker groot. Het gevoel overheerst dat de gemeente niets doet om de overlast te verminderen of te voorkomen en hij alleen de lasten ervan moet dragen.

Als dan ook nog slordigheden of fouten gemaakt worden bij de afhandeling van zijn bezwaar is de maat vol en dient de heer A. klachten in. Deze klachten zijn in de interne klachtbehandeling gegrond verklaard. Maar daarmee neemt verzoeker geen genoegen. Hij vindt dat een gegrond beoordeling niets zegt, omdat er geen sancties aan verbonden zijn. Hij wil schadevergoeding en laat zijn klachten doorsturen naar de gemeentelijke ombudsman.

De ombudsman maakt de heer A. duidelijk dat ook de ombudsman geen sancties kan opleggen en geen schadevergoedingen kan toekennen. Daarvoor staan andere wegen open, namelijk een gerechtelijke procedure.

Met dit als achtergrond heeft de ombudsman de klachten van de heer A. onderzocht en heeft hierbij de volgende overwegingen.

Klacht 1: het te laat beantwoorden op het bezwaar door de gemeente. Voordat de eerste termijn van 6 weken is verstreken heeft de gemeente aan de heer A. laten weten dat het antwoord 6 weken later komt, te weten voor 28 januari 2016. De brief waarin gewag wordt gemaakt van de beslissing wordt echter pas verstuurd op 16 februari, ruim 2 weken later.

De wettelijke eisen ten aanzien van op tijd beantwoorden door de gemeente bij een bezwaar zijn:

- Verdagen van de termijn tot 6 weken mag zonder toestemming van degene die bezwaar heeft ingediend. Dit moet schriftelijk aan degene die bezwaar heeft ingediend worden meegedeeld.
- Als ook die termijn niet kan worden gehaald, kan alleen met toestemming van degene die een bezwaar heeft ingediend alsnog een termijn voor verdaging worden afgesproken.
- Als er te laat wordt verdaagd (of de afgesproken termijn na verdagen niet wordt gehaald) moet degene die bezwaar maakt schriftelijk hiervan op de hoogte worden gesteld.

Het is duidelijk, dat alleen aan de eerste eis is voldaan, namelijk 6 weken verdagen van de termijn waarop de Beslissing op Bezwaar (BOB) genomen zou worden. Aan de andere vereisten voor een goede procedure is niet voldaan. De gemeente is derhalve haar toezeggingen over de termijn niet nagekomen.

De tweede klacht betreft het niet bijsluiten van de bijlage bij de brief van 16 februari. Pas na twee keer erom vragen, werd aan verzoeker de bijlage toegezonden. De bijlage betreft de BOB (Beslissing op Bezwaar).

Niet alleen is het slordig om geen bijlage mee te sturen. Het is een grote nalatigheid dat verzoeker er twee keer om moest vragen.

De derde klacht tegen de gemeente – in de persoon van de burgemeester – namelijk dat de gemeente niets leert van de fouten en fouten blijft maken, noch er sancties zijn tegen de gemeente, is te algemeen en kan derhalve niet beantwoord worden. Het klopt dat de klachtenprocedures, de interne noch de externe, niet beschikken over mogelijkheden om de gemeenten sancties op te leggen. De ombudsman kan geen boetes opleggen.

UITSPRAAK

De ombudsman constateert dat wat betreft de eerste twee klachten de gemeente terecht tot de conclusie is gekomen dat beide klachten gegrond zijn.

De ombudsman verklaart eveneens beide klachten gegrond op basis van het niet toepassen van het behoorlijkheidsprincipe Betrouwbaarheid: het nakomen van afspraken en toezeggingen en het handelen binnen het wettelijk kader

Over klacht 3 kan geen uitspraak worden gedaan omdat deze klacht te globaal is.

De uitspraak van de gemeentelijke ombudsman is finaal. Er kan niet tegen in beroep worden gegaan. Evenmin kan er nogmaals een klacht worden ingediend over hetzelfde.

ADVIES

In het gesprek met de burgemeester heeft deze toegezegd om de gemeentelijke organisatie er dringend op te wijzen dat zij maatregelen neemt om dit soort fouten in de toekomst te voorkomen, zowel procedurele fouten als slordigheden.

Soms kan een vereenvoudiging van de procedure, zoals bij controles op uitgaande brieven (nu 4 controlemomenten), een verbetering brengen, omdat dan slechts één persoon verantwoordelijk is.

Tevens heeft de burgemeester toegezegd met verzoeker in gesprek te gaan om te bezien welke mogelijkheden er zijn om overlast van grote evenementen voor verzoeker te voorkomen of op zijn minst te verminderen. Ombudsman adviseert verzoeker een uitnodiging voor zo'n gesprek te accepteren.

NASCHRIFT

Wat dit laatste betreft: zowel de burgemeester als de ombudsman hebben verschillende pogingen ondernomen om de heer A. uit te nodigen voor een gesprek met zijn drieën, zodat alle problemen met de ondervonden overlast op een rij gezet kunnen worden en getracht kan worden oplossingen te vinden voor de door hem ondervonden overlast. Helaas heeft de heer A. tot op heden niet ingestemd met zo'n gesprek.

DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN



Mw. Dr. J.G.M. Assen