ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Eindrapport

Geanonimiseerd

"Meten met twee maten?"

Datum: 12 januari 2018

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

1. Verzoek om klachtbehandeling.

Verzoeker is het niet eens met de reactie van de gemeente op zijn klacht. Verzoeker dient daarom op 20 april 2016 een klacht in bij de Ombudscommissie. Hij is ontevreden over (het tijdsverloop van) de behandeling van zijn verzoek om informatie[1] dat hij op 16 december 2015 bij de gemeente indient en de klachtbehandeling daarover door de gemeente. In samenspraak met partijen neemt de Ombudscommissie de klacht in onderzoek en informeert partijen hierover. In dit kader nodigde de Ombudscommissie zowel verzoeker, als vertegenwoordigers van de gemeente uit, om te worden gehoord op de hoorzitting van 26 april 2017.

Met dit eindrapport rondt de Ombudscommissie haar onderzoek af. De klachtenprocedure komt hiermee definitief tot een eind. De commissie baseert zich in dit eindrapport op wat besproken is tijdens de hoorzitting, het verslag van bevindingen, de reacties daarop, het klachtdossier en alle met partijen gevoerde gesprekken en overgelegde documenten.

2. Wat is de conclusie van de Ombudscommissie?

De Ombudscommissie concludeert, alles overziend, dat de klachten, voor zover de Ombudscommissie bevoegd is deze te beoordelen, *gegrond* zijn. De onderzochte gedragingen zijn *niet behoorlijk* wegens strijdigheid met het vereiste van een goede informatieverstrekking, voortvarendheid, fair play en een goede klachtbehandeling. Hoe de Ombudscommissie tot haar eindoordeel komt, leest u terug in onze overwegingen (nr. 7).

3. Wat is de klacht van verzoeker (samengevat)?

Kern van de klacht is dat de gemeente, naar de mening van verzoeker, met twee maten meet.
Op 9 augustus 2014 maakt verzoeker een gat in zijn dakbeschot. Hiervoor krijgt verzoeker, omdat hij dit niet vooraf meldt[2], naar nu blijkt[3], een last onder bestuursdwang opgelegd door de gemeente. Verzoeker erkent zijn fout en betaalt, naar eigen zeggen, de kosten die door zijn verhuurder (Zayaz) op hem verhaald worden voor het saneren van de asbest. Deze procedure, dan wel een financiële compensatie, staan (verder) niet ter discussie voor verzoeker. Wel ter discussie staat voor verzoeker dat, naar zijn zeggen, woningcorporatie SSW (nu: Zayaz) in 2006 op grote schaal, zonder vereiste sloopvergunning en zonder asbest te saneren, werkzaamheden verrichtte aan dakbeschotten in woningen in enkele straten in de wijk Graafsepoort Noord[4]. Dit gebeurde zonder dat de gemeente hiervoor (ook) een last onder bestuursdwang oplegde. Verzoeker wil, met terugwerkende kracht, op gelijke wijze behandeld wordt door de gemeente als de betrokken woningcorporatie[5].

De gemeente meldt hem desgevraagd dat alles gegaan is, zoals het hoort rondom de werkzaamheden van de woningcorporatie. Dit betwist verzoeker. Vanaf 2014 probeert verzoeker het door hem gesignaleerde asbestprobleem bij de gemeente onder de aandacht te brengen. En de waarheid hierover boven te halen. Dit lukt niet via de betrokken woningcorporatie. Om die reden vraagt hij de gemeente naar de sloopvergunning, zoals die volgens hem in 2005/2006 moet zijn afgegeven aan de woningcorporatie, voor de werkzaamheden aan de dakbeschotten.

Hiertoe dient hij op 16 december 2015 een Wob-verzoek in bij de gemeente. Hij krijgt daarbij te maken met een groot aantal verschillende ambtenaren binnen de gemeente die hem, in eerste instantie, ontwijkende, verschillende en verkeerde informatie geven over de gevraagde sloopvergunning en de te voeren Wob- en ingebrekestelling procedures[6]. Daarna verschaft de gemeente weliswaar alsnog informatie, maar dit is informatie waar hij niet om vroeg en ook niets aan heeft, geeft hij aan.

---

[1] Verder: Wob-verzoek.
[2] Vereist voor het saneren van het asbest in het dakbeschot.
[3] Pas onlangs is de Ombudscommissie uit nader onderzoek dat zij instelde, gebleken dat geen sprake was van een last onder dwangsom, maar van een last onder bestuursdwang.
[4] Waaronder de D. Tenierstraat, A. Bloemaertstraat, L. van Leydenstraat en de P. Breughelstraat te 's-Hertogenbosch.
[5] Verzoeker geeft aan een lang slepend conflict met deze woningcorporatie, tevens zijn verhuurder, te hebben.
[6] Omdat verzoeker ze niet per post indiende stelt de gemeente dat de verzoeken niet rechtsgeldig zouden zijn en er daarom niets mee te doen.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Dit leidt, mede door het tijdsverloop, tot grote frustratie van verzoeker. Hij geeft aan geen vertrouwen meer in de gemeente te hebben. Hij voelt zich door de gemeente af geserveerd als een onbeduidend typetje.

Volgens verzoeker is er sprake van een doorschuifspelletje, waarbij hij steeds, zonder duidelijke antwoorden, van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Verzoeker wil daarom alleen nog schriftelijk communiceren met de gemeente. De gemaakte excuses zijn voor verzoeker onvoldoende. Dit omdat de gemeente een fout maakt, waarna sorry wordt gezegd en het over is, zonder verdere gevolgen en zonder dat verzoeker hier verder iets mee opschiet.

4. Hoe reageerde de gemeente (samengevat)?

De gemeente erkent dat zij onjuiste en onvolledige informatie verstrekte over de opgevraagde sloopvergunning, de wijze van indienen van een Wob-verzoek, de genoemde reden om de informatie niet te verstrekken, en de wijze van indienen van een ingebrekestelling. Ook was sprake van miscommunicatie tussen verzoeker en medewerkers van de afdeling VTH Omgevingswet. Dit betreurt de gemeente. Deze gemeente bood hiervoor meerdere keren excuses aan[7] Ook bood de gemeente verzoeker meerdere keren aan om in gesprek te gaan, te bellen en om langs te komen. Dat verzoeker alleen nog schriftelijk contact wil, betreurt de gemeente.

Niettemin is er wel degelijk serieus gezocht naar de gevraagde sloopvergunning, vindt de gemeente. Ook verrichtte de gemeente veel inspanningen om verzoeker alsnog de wel beschikbare informatie te verstrekken. Hiertoe deed de gemeente, bij uitzondering, extra onderzoek in het gemeentelijk archief en vond toch het (analoge) bulkdossier over (stukjes) sloopvergunningen. Hieruit maakte de gemeente naar beste vermogen, een selectie van de wel beschikbare informatie. Dit bulkdossier is het enige dat de gemeente heeft aan informatie, geeft de gemeente aan. Dit stuurde de gemeente alsnog toe aan verzoeker. En hiermee houdt het op voor de gemeente. De gevraagde sloopvergunning heeft de gemeente niet, stelt de gemeente. Deze vergunning is hoogstwaarschijnlijk wel verleend geeft de gemeente nu aan, maar is ofwel vernietigd, dan wel niet digitaal gearchiveerd, dan wel anderszins onvindbaar. Navraag bij Zayaz heeft de gevraagde informatie ook niet alsnog opgeleverd, geeft de gemeente desgevraagd aan.

5. Wat zijn onze overwegingen vooraf?

Na de hoorzitting vonden er meerdere mailwisselingen plaats tussen verzoeker, de gemeente en de Ombudscommissie. Met het doel onderling vertrouwen te herstellen en de onbeantwoorde informatievraag alsnog zo goed mogelijk te beantwoorden. Hiervoor wilde de Ombudscommissie ruimte bieden. Mede daarom heeft het oordeel van de Ombudscommissie over deze klachten meer tijd in beslag genomen voordat zij haar eindrapport opstelde.

Ook bleek de Ombudscommissie uit een nadere ingesteld onderzoek dat de gemeente voor het door verzoeker op 9 augustus 2014 aangebracht gat in zijn asbesthoudend dakbeschot zowel verzoeker (als huurder) als ook Zayaz (als eigenaar) een last onder bestuursdwang oplegde wegen het opheffen van de geconstateerde strijdigheid met het Bouwbesluit. Nu de Ombudscommissie in het verslag van bevindingen, op basis van informatie van partijen zelf, nog uitging van een last onder dwangsom, wil de Ombudscommissie dit nieuwe feit niet onvermeld laten.
Uit de door de gemeente overgelegde besluiten blijkt dat de gemeente met Zayaz afsprak dat de werkzaamheden om de asbestvervuiling ongedaan te maken in opdracht van Zayaz door een extern gecertificeerd asbestverwijderingsbedrijf verricht zouden worden. De rekening voor deze werkzaamheden is, blijkens genoemde besluiten, naar Zayaz verstuurd en door Zayaz betaald. De gemeente liet het in de last onder bestuursdwang aan Zayaz of deze en nog te maken kosten wel of niet door Zayaz aan verzoeker zouden worden doorgerekend.

[7] De klachten coördinator deed dit in haar mail van 23 juni 2016. Het afdelingshoofd VTH Omgevingswet deed dit in zijn mail van 4 augustus 2016.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

6. Wat onderzocht de Ombudscommissie?

De Ombudscommissie behandelt geen klachten waartegen de burger bezwaar kan maken of in beroep kan gaan. Om die reden geeft de Ombudscommissie in dit eindrapport geen inhoudelijk oordeel over de in 2014 opgelegde lasten onder bestuursdwang, de reactie(s) van de gemeente op het Wob-verzoek, dan wel de ingebrekestelling door verzoeker of de wijze van archivering van stukken door de gemeente.

Immers, de ordening en inrichting van het archief is een verantwoordelijkheid van de gemeente. Als de gemeente in onvindbaarheid van stukken een argument ziet om niet aan een Wob-verzoek te (kunnen) voldoen, is dat – als onderdeel van de weigering – onderwerp van bezwaar en beroep. Wel geeft de Ombudscommissie in dit eindrapport een oordeel over de manier waarop de gemeente haar taken uitvoerde in deze kwesties en de klachtbehandeling hierover.

6.1 Behoorlijkheidsnormen

De Ombudscommissie toetste het aan haar voorgelegde verzoek om klachtbehandeling aan de behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer en de Excuuskaart van de Nationale Ombudsman. De Behoorlijkheidswijzer is voor alle ombudsinstituten in Nederland een leidraad om klachtbehandeling aan te toetsen.

In dit onderzoek toetste de Ombudscommissie aan:

1) *Vereiste van goede informatieverstrekking.*

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid er voor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is.
Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. Het krijgen van betrouwbare informatie en op grond daarvan het begrijpen van wat er is gebeurd is een fundamentele behoefte van de burger.

2) *Vereiste van voortvarendheid.*

Dit vereiste houdt in dat de gemeente zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de gemeente binnen een redelijke – korte – termijn.

3) *Vereiste van fair play.*

Het vereiste van fair play houdt in dat de gemeente de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken.

7. Wat zijn de overwegingen van de Ombudscommissie?

Verzoeker heeft klachten over de wijze van afhandeling van zijn Wob-verzoek, de ingebrekestelling als gevolg van het uitblijven van een inhoudelijke reactie op dit Wob verzoek, en over de wijze van klachtbehandeling door de gemeente. Verzoeker verwijt de gemeente dat zij niet eerlijk en voortvarend handelde bij zijn verzoek om informatie. Hij voelt zich niet serieus en rechtvaardig behandeld door de gemeente geeft hij aan.

7.1 Wob-verzoek

Als een inwoner op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) informatie vraagt aan de gemeente, moet de gemeente deze informatie verstrekken. Tenzij dit niet gevergd kan worden van de gemeente of de informatie op andere wijze publiek beschikbaar is[8]. Dan wel er op grond van de wet een uitzonderingsgrond of beperking is[9].

[8] Artikel 7 Wet openbaarheid van bestuur.
[9] Artikel 10 en 11 Wet openbaarheid van bestuur.

7.1.1. Weigering verzoek om informatie

Als de gemeente een schriftelijke verzoek om informatie weigert, neemt zij hierover binnen vier weken[10] een schriftelijke beslissing[11] en wordt de indiener in de gelegenheid gesteld deze weigering te laten toetsen, door een bezwaarschrift[12] in te dienen bij de gemeente en (later) naar de bestuursrechter te gaan.

De Ombudscommissie stelt vast dat verzoeker op 16 december 2015 een Wob-verzoek indiende. Hierover vinden diverse telefonische en mailcontacten plaats tussen verzoeker en gemeenteambtenaren. Maar de gevraagde sloopvergunning wordt niet gevonden en daarom niet verschaft. In eerste instantie meldt de gemeente dat het Wob verzoek niet rechtsgeldig is, de gevraagde vergunning niet te achterhalen is en dat de vergunning indertijd viel onder een ter zake afgegeven parapluvergunning[13], waardoor er geen archiefstukken te achterhalen zouden zijn. Hier komt de gemeente later weer op terug en verleent verzoeker alsnog informatie. Dit betreft informatie uit een alsnog gevonden analoog bulkdossier over vergunningen. Volgens de gemeente is dit de enige informatie die er is en verschaft kan worden. Volgens verzoeker is het niet de informatie waar hij om vroeg.

Zoals gezegd treedt de Ombudscommissie niet in de inhoudelijke reactie(s) van de gemeente op het Wob verzoek. Hiertoe is de Ombudscommissie niet bevoegd.

Conclusie

De Ombudscommissie stelt vast, op basis van de haar beschikbare informatie, dat de gemeente met haar verschillende reacties (nog) geen schriftelijk en bevoegd[14] voor bezwaar vatbaar besluit nam op het Wob-verzoek. De bij de Ombudscommissie bekende gemeentelijke reacties waren mondeling en per mail. Waarin verzoeker niet gewezen is op de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen tegen de gegeven redenen om de gevraagde informatie niet te (kunnen) verstrekken. Ook is de wettelijke beslistermijn op grond van de Wob, zo stelt de Ombudscommissie vast, niet verlengd en inmiddels ruimschoots overschreden. Dit alles is in strijd met de wet[15] en in strijd met het beginsel van voortvarendheid en fair play. De onderzochte gedraging is hiermee niet behoorlijk en de klacht op dit punt gegrond. De Ombudscommissie vraagt de gemeente vanuit deze invalshoek nog eens naar het Wob-verzoek van verzoeker te kijken en alsnog een voor bezwaar vatbaar besluit te nemen.

7.2 <u>Ingebrekestelling</u>

In de mail van 4 augustus 2016 beantwoordt het afdelingshoofd VGH Omgevingswet de vraag van verzoeker waarom de gemeente nog niet reageerde op zijn ingebrekestelling van 1 maart 2016. Volgens verzoeker is de termijn om te beslissen op zijn Wob-verzoek verstreken. Door de gemeente in gebreke te stellen probeert hij alsnog een inhoudelijke reactie van de gemeente te ontvangen.

De gemeente verwijst in de mail van 4 augustus 2016 naar de eerder verstuurde mail van 10 maart 2016 waarin een teamleider van de afdeling VTH Omgevingswet aangeeft dat de ingebrekestelling schriftelijk dient te geschieden[16]. De gemeente 's-Hertogenbosch heeft niet de mogelijkheid opengesteld om ingebrekestellingen per mail in te dienen, wordt als reden aangegeven om de ingebrekestelling niet in behandeling te nemen. De gemeente beaamt dat de mail van 10 maart 2016 mogelijk formalistisch overkomt, maar beschouwt de ingebrekestelling hiermee wel als afgedaan. Mede omdat de gemeente, voor zover zij kon nagaan, alle stukken over de gevraagde sloopvergunning, die in haar bezit waren aan verzoeker toestuurde.

---

[10] In sommige situaties mag de gemeente deze termijn verlengen, maar moet dit dan wel binnen de (eerste) vier weken schriftelijk laten weten. Met de reden waarom het langer duurt.
[11] Artikel 5 Wet openbaarheid van bestuur.
[12] Op grond van artikel 3:45 van de Algemene wet bestuursrecht.
[13] Dit is een afspraak tussen de gemeente en woningbouwverenigingen over asbestverwijdering.
[14] In mandaat namens het college van burgemeester en wethouders.
[15] Artikel 3:45 van de Algemene wet bestuursrecht.
[16] Daarbij impliciet doelend op artikel 4:17 van de Algemene wet bestuursrecht, waarin dit is geregeld.

Dat een medewerkerker van het Gemeentelijk Contact Centrum (GCC) verzoeker eerder desgevraagd liet weten dat hij wel per mail de ingebrekestelling kon indienen, betreurt de gemeente. Voor deze onjuiste informatie biedt het afdelingshoofd per mail verontschuldigingen aan.

Zoals gezegd treedt de Ombudscommissie niet in de inhoudelijke reactie(s) van de gemeente op de ingebrekestelling. Hiertoe is de Ombudscommissie niet bevoegd.

Conclusie
De Ombudscommissie stelt vast, op basis van de haar beschikbare informatie, dat de gemeente in haar reactie(s) verzoeker niet de gelegenheid bood dit verzuim te herstellen, dan wel bezwaar te maken tegen het niet in behandeling nemen c.q. weigeren van de aanvraag.

Ook op dit punt ontnam de gemeente verzoeker hem ter beschikking staande rechtsbescherming en is de onderzochte gedraging in strijd met het beginsel van fair play. Ook de klachten op dit punt zijn gegrond en de onderzochte gedraging niet behoorlijk, vindt de Ombudscommissie.

Verder vraagt de Ombudscommissie aandacht voor andere jurisprudentie van het gerechtshof Arnhem[17], waarin een ingebrekestelling per mail- op grond van het vertrouwensbeginsel – wel als schriftelijk en daarmee als rechtsgeldig wordt aangemerkt, ondanks het feit dat de elektronische weg niet was opengesteld. De Ombudscommissie vraagt de gemeente vanuit deze invalshoek nog eens naar de reactie op de ingebrekestelling van verzoeker te kijken en op dit punt met verzoeker in gesprek te gaan. En waar mogelijk alsnog tot een voor bezwaar vatbaar besluit te komen.

7.3 Leren van klachten.

Wat opvalt in deze zaak is dat de gemeente het grotendeels eens is met verzoeker. Zij erkent dat de informatieverstrekking rondom het Wob-verzoek en de ingebrekestelling niet adequaat was. Spijtbetuigingen werden hiervoor meerder keren aangeboden. Dit vindt de Ombudscommissie in beginsel positief, maar kan bij klagers niettemin als te laat en of onvoldoende 'voelen'. Veel klagers is het niet te doen om een financiële compensatie, maar vooral te doen om erkenning van de fout en normschending. Dan wel het voorkomen dat dezelfde situatie zich nog eens voordoet: voor hem of anderen. Zo ook voor verzoeker, gaf hij aan.

Een volwaardig excuus bestaat naast het uitspreken (in woord en geschrift) van spijt, ook om de erkenning van de normschending, geven van uitleg en een passende reactie. Op dit punt verwijst de Ombudscommissie naar de Excuuskaart van de Nationale Ombudsman[18]. Een tijdig, gemeend en volwaardig excuus heeft een conflictvoorkomende en daarmee ook dejuridiserende werking. Ook in dit geval had een eerder en volwaardig excuus naar het oordeel van de Ombudscommissie juist bij kunnen dragen aan herstel van vertrouwen en wegnemen van onvrede.

Om daadwerkelijk te leren van klachten en dienstverlening te verbeteren vindt de Ombudscommissie het daarnaast ook belangrijk dat de gemeente maatregelen neemt om herhaling van fouten te voorkomen. Hiervan is de Ombudscommissie (nog) niet gebleken. Dit is in strijd het vereiste van een goede organisatie.

Conclusie
Gelet op het voorgaande heeft de gemeente, naar het oordeel van de Ombudscommissie, in dit geval nog niet voldoende tot uitdrukking gebracht dat zij zich de klachten van verzoeker aantrekt en oog heeft voor de gevolgen daarvan voor verzoeker. Waaronder het feit dat hij op dit moment nog steeds niet beschikt over de gevraagde vergunning en (nog steeds) niet objectief kan vaststellen of de gemeente de woningstichting terecht geen last onder bestuursdwang oplegde en hem wel. En dus met twee maten mat, of niet.

---

[17] Gerechtshof Arnhem 11 september 2012, ECLI:NL:GHARN:2012:BX7754
[18] www.nationaleombudsman.nl

Wat daarin voor de Ombudscommissie ook nog meetelt is dat de gemeente koos voor twee lasten onder bestuursdwang, waarbij Zayaz de opdracht kreeg de asbestsanering te laten uitvoeren en het aan Zayaz werd gelaten of en zo ja hoe kosten voor de asbestverwijdering verdeeld zouden worden.

De Ombudscommissie is hierbij niet gebleken dat verzoeker een (mede bepalende) stem had in het externe bedrijf dat de sanering ging uitvoeren, dan wel de hoogte van de daarvoor gemaakte kosten. Vaststaat is wel dat Zayaz (als verhuurder) kosten doorrekende aan verzoeker (als huurder) en hierbij voor een "fait accompli" gesteld werd.

Voor de Ombudscommissie is onduidelijk waarom de gemeente op deze wijze in de onderlinge – privaatrechtelijke – verhoudingen trad in deze bestuursrechtelijke besluiten. Wel constateert de Ombudscommissie dat mogelijk hier(door) het conflict tussen verzoeker en de woningcorporatie is ontstaan. De Ombudscommissie vraagt zich af of dit (vooraf) voldoende onderkend is door de gemeente bij de keuze voor twee lasten onder bestuursdwang. Omdat de Ombudscommissie niet bevoegd is zich uit te spreken over de lasten onder bestuursdwang zelf, zal de Ombudscommissie hieraan verder geen oordeel verbinden.

Wel geeft de Ombudscommissie de gemeente in overweging, om, voor zover deze niet al genomen zijn, alsnog passende maatregelen te nemen om fouten (in de toekomst) te voorkomen.

7.4 Interne klachtbehandeling

De insteek van de gemeente is, naar eigen zeggen, altijd om – waar mogelijk - de klacht informeel op te lossen zodat een formeel oordeel over de klacht niet meer nodig is. De Ombudscommissie is voorstander van deze informele aanpak, daar waar deze aanpak de (geïnformeerde) keuze van alle partijen is.

De Ombudscommissie constateert dat in veel gevallen met een informeel gesprek naar tevredenheid van klager aan de klacht tegemoet gekomen kan worden en hiermee recht gedaan wordt aan de bedoeling van de wetgever: een snelle, eenvoudige en informele klachtenprocedure. De Ombudscommissie staat om die reden dan ook positief tegenover een informele aanpak. Mits deze informele aanpak wel consequent, transparant en binnen de minimum eisen van de Algemene wet bestuursrecht wordt uitgevoerd.

7.4.1 Afronding (interne) klacht

In de mail van 26 juni 2016 wordt, naast excuses, aan verzoeker gemeld dat alsnog een selectie van stukken aan verzoeker wordt toegestuurd. Ook vraagt de gemeente in deze mail aan verzoeker of de gemeente de klacht hiermee als afgehandeld mag beschouwen[19]. Hierop wordt ontkennend geantwoord door verzoeker.

De Ombudscommissie merkt hierover het volgende op. Indien een klager (toch) niet tevreden blijkt te zijn over de meer informele afhandeling van zijn klacht, dan zal het bestuursorgaan de klacht alsnog overeenkomstig titel 9.1.2. Awb moeten behandelen.

Conclusie

Van elke schriftelijk ingediende klacht moet de ontvangst schriftelijk worden bevestigd[20]. Ook moet de klacht schriftelijk worden afgerond met een brief[21]. Beide ontbreken, stelt de Ombudscommissie vast in deze procedure. Daarnaast is de Ombudscommissie niet gebleken dat verzoeker in de gelegenheid is gesteld om te worden gehoord. Ook is niet gebleken dat verzoeker expliciet afzag van zijn recht om te worden gehoord[22]. Het feit dat de gemeente de klachten (deels) terecht vond en (deels) excuses aanbood, rechtvaardigt niet dan van het horen wordt afgezien.

---

[19] Als bedoeld in artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht.
[20] Artikel 9:6 van de Algemene wet bestuursrecht.
[21] Artikel 9:5 en/of artikel 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht.
[22] Als bedoeld in artikel 9:10 Awb.

In dit geval schond de gemeente derhalve de hoorplicht als bedoeld in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht. Daarnaast duurde de klachtbehandeling langer dan de wettelijk toegestane termijn van zes weken. Hiermee voldeed de klachtbehandeling door de gemeente niet aan de minimum vereisten die de Algemene wet bestuursrecht stelt aan de interne klachtbehandeling.

Ook op dit punt acht de Ombudscommissie de klachten van verzoeker gegrond en de onderzochte gedraging niet behoorlijk wegens strijdigheid met het vereiste van een goede klachtbehandeling.

8 Wat is ons eindoordeel?

De Ombudscommissie concludeert, alles overziend, de klachten, voor zover wij bevoegd waren deze te beoordelen, *gegrond*. De onderzochte gedragingen zijn derhalve *niet behoorlijk* wegens strijdigheid met het vereiste van een goede informatieverstrekking, voortvarendheid, fair play en een goede klachtbehandeling. De Ombudscommissie ziet hier ruimte voor verbeteringen. Om die reden doet de Ombudscommissie hierna een aantal aanbevelingen.

9 Wat zijn onze aanbevelingen?

In dit eindrapport kijkt de Ombudscommissie niet alleen naar het verleden maar vooral ook naar de toekomst. Wat en hoe kan er van deze klacht worden geleerd? En hoe kan het vertrouwen tussen gemeente en verzoeker verder worden hersteld? Vanuit deze doelen van het klachtrecht komt de Ombudscommissie tot de volgende aanbevelingen:

1. Heb oog voor woordkeuze en toonzetting van mails.
2. Rond Wob-verzoeken en ingebrekestellingen schriftelijk af met een voor bezwaar vatbaar besluit.
3. Neem, naar aanleiding van een terecht geoordeelde klacht, maatregelen die gelet op de aard van de gedraging waarover is geklaagd, passend zijn. Breng hierin tot uitdrukking dat de gemeente zich de klachten aantrekt en oog heeft voor de gevolgen daarvan voor de klager.
4. Rond schriftelijke klachten tijdig en schriftelijk af.

10. Nabeschouwing.

Bij veel prestaties van de gemeente is het voor inwoners niet gemakkelijk te weten wat ze mogen verwachten van de gemeente en waar ze (op basis van het systeem en de wet) recht op hebben. Zo ook in dit geval met het Wob-verzoek van verzoeker.

Contact met ambtenaren wordt door inwoners aangegrepen als bron van informatie op basis waarvan de inwoner zich een oordeel vormt over de gemeente. Het zijn uiteindelijk vaak ambtenaren waar inwoners wel of niet vertrouwen in hebben. Dit is waarom een goede vertrouwensrelatie tussen ambtenaren en inwoners er zo toe doet. Bepalende factor voor een procedureel rechtvaardig gevoel bij de burger is de mate waarin de behandelend ambtenaar in staat is zich te verplaatsen in de positie van de burger. Niet alleen in woord maar ook op schrift, zowel in toonzetting als woordkeuze.

Indien deze toonzetting of woordkeuze onpersoonlijk, formalistisch en juridisch is, wordt deze vaak als dreigend, intimiderend, kil en autoritair ervaren. Niet zelden leidt dit tot escalatie van een conflict, bezwaren en klachten en een (toenemend) wantrouwen in de gemeente.

Daarnaast is een juiste en volledige informatieverstrekking door de gemeente een belangrijk element voor inwoners om zich procedureel rechtvaardig behandeld te voelen. Juiste en volledige informatieverstrekking leidt daarnaast tot vertrouwen van inwoners in deze gemeente en coöperatief gedrag.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente in een aantal (mail)contacten met verzoeker en in haar informatieverstrekking aan verzoeker tekort geschoten is. Dit wordt door de gemeente ook erkend en hiervoor bood de gemeente zoals gezegd excuses aan. Dit laat onverlet dat door deze niet adequate informatieverstrekking wel het begin van wantrouwen bij verzoeker gecreëerd is. Dat vindt de Ombudscommissie niet alleen jammer, maar ook een gemiste kans.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Met name de woordkeuze en toonzetting van de mail van 10 maart 2016 leidde, naar zeggen van verzoeker, tot escalatie, frustratie en tot zijn (oorspronkelijke) klacht bij en over de gemeente. De gemeente heeft hiermee dus zelf een rol gehad in de (verdere escalatie) van het conflict, de verdere groei van het wantrouwen richting de gemeente en uiteindelijk het indienen van zijn klacht.

Daar staat tegenover dat, later in de (klacht-)procedure, de gemeente zich aantoonbaar (extra) inspande om:

- in het gemeentelijk archief (nogmaals) te zoeken naar de door verzoeker gevraagde informatie;
- navraag te doen bij de betrokken woningcorporatie of zij, zoals verzoeker stelt, zonder asbestsaneringsrapporten gaten maakte in asbest dak(beschotten) ten behoeve van rookafvoerkanalen in 2006;
- de door verzoeker toegestuurde foto's van de nog bestaande gaten in de asbest dakbeschotten in de wijk Graafsepoort Noord (huisnummers 7, 11 en 13) te betrekken;
- navraag te doen bij de betrokken woningcorporatie of zij in bezit is van de vereiste en verleende vergunningen voor de periode 2005/2006.
- navraag te doen bij het gecertificeerde bedrijf dat onderzoek deed of zij ook op de zolders van de onderzochte woningen keek naar gaten in asbest dakbeschotten.

Na de hoorzitting legde de gemeente ook nog de asbestonderzoeken over uit februari 2017, betreffende een 49-tal woningen in de wijk Graafsepoort Noord. Deze onderzoeken zijn verricht in het kader van een melding sloop, welke melding door de gemeente in februari 2017 akkoord is bevonden.

Het voorgaande getuigt van een constructieve houding, waarmee weer een begin gemaakt is om te bouwen aan vertrouwen tussen klager en de gemeente. Vertrouwen dat in het proces zelf verdiend moet worden. De Ombudscommissie spreekt de hoop en verwachting uit dat partijen op deze ingezette lijn doorgaan en met elkaar in gesprek gaan en blijven over oplossingsrichtingen.

De Ombudscommissie hoopt dat dit eindrapport verder een handreiking biedt voor verzoeker voor het kunnen afsluiten en verder loslaten van wat er is gebeurd. En dat het voor de gemeente mogelijkheden en handreikingen biedt om, waar nodig, in de toekomst anders te handelen.

Daarom vraagt de Ombudscommissie de gemeente de in overweging gegeven opmerkingen, overwegingen en de aanbevelingen in dit rapport over te nemen. En mee te nemen als prikkel om haar dienstverlening (verder) te verbeteren op de reeds daartoe ingezette weg. Zodat deze individuele klacht, zoals ook de uitdrukkelijke wens van verzoeker is, bijdraagt aan een betere gemeentelijke dienstverlening.

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch,
A.H.A. Lensen, voorzitter

Y. Nass, secretaris

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch