



Rapport

Datum: 1 juni 2001

Rapportnummer: 2001/153

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Breda:

- 1) niets doet aan luizenbestrijding op een openbare parkeerplaats nabij zijn woning;
- 2) geen onderzoek heeft verricht naar aanleiding van zijn klacht hierover;
- 3) de brief van 23 december 1999 heeft laten ondertekenen door de directeur van de dienst waarop zijn klacht betrekking had, terwijl zijn klachtbrief was gericht tot het college van burgemeester en wethouders;
- 4) zijn brief van 8 november 1999 niet heeft afgehandeld vóór 10 december 1999, zoals was toegezegd;
- 5) in de brief van het college van burgemeester en wethouders van 23 december 1999 geen bezwaar- of beroepsmogelijkheden heeft vermeld, zoals telefonisch toegezegd;
- 6) niet heeft gereageerd op zijn klacht over de handelwijze van een ambtenaar tijdens een telefoongesprek op 20 september 1999.

Voorts klaagt verzoeker over de wijze waarop voornoemde ambtenaar hem in het desbetreffende telefoongesprek te woord heeft gestaan.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoeker meldde op 8 juli 1999 telefonisch bij de gemeente Breda dat hij last had van een afscheiding op zijn auto die, in de regel, onder de bomen van een openbare parkeerplaats staat geparkeerd. De desbetreffende medewerkster van het meldpunt deelde verzoeker mee dat het luizenpoep betrof en dat de gemeente geen actie zou ondernemen, op grond van een besluit van de gemeenteraad dienaangaande. Zij zegde toe hem een afschrift van dat besluit te zullen toesturen.

2. Omdat verzoeker geen besluit toegestuurd kreeg, wendde hij zich bij brief van 21 juli 1999 tot het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college) met de vraag hoe deze het probleem van de luizenpoep denkt te verhelpen. De dienst Stadsbeheer stuurde verzoeker op 29 juli 1999 een ontvangstbevestiging naar aanleiding van deze brief. Op dezelfde datum stuurde de dienst Stadsbeheer verzoeker het beloofde afschrift toe van het besluit van de gemeenteraad.

3. Op 20 september 1999 nam verzoeker telefonisch contact op met de gemeente Breda. Hij sprak met ambtenaar X over de te late beantwoording van zijn brief en over de inhoud

van zijn klacht. Ook kwam de vermelding van een bezwaar- of beroepsmogelijkheid door de gemeente Breda in het te sturen antwoord op de desbetreffende brief aan verzoeker aan de orde.

4. Verzoeker diende op 8 november 1999 een klacht in bij het college. De dienst Stadsbeheer liet hem bij brief van 22 november 1999 weten dat hij vóór 10 december 1999 een antwoord kon verwachten. De dienst Stadsbeheer reageerde op 23 december 1999 op verzoekers klacht. Bij brief van dezelfde datum reageerde het college op verzoekers melding van overlast (verzoekers brief van 21 juli 1999).

II. Ten aanzien van het niets doen aan luizenbestrijding

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de gemeente niets doet aan luizenbestrijding op een openbare parkeerplaats nabij zijn woning.

2. De gemeente voert op basis van de beleidsnota "terugdringen van het gebruik van chemische middelen in het openbaar groen c.a." het beleid om het gebruik van chemische bestrijdingsmiddelen terug te dringen tot "0". Om die reden wordt de luizenoverlast niet bestreden met chemische middelen. Effectieve alternatieve bestrijdingswijzen van luizen bestaan er niet, volgens de gemeente. Een alternatief zou zijn om bomen te planten die niet of minder gevoelig zijn voor luis. De gemeente houdt daarmee rekening in haar nieuwe plannen met betrekking tot de groenvoorziening.

3. Verzoeker kan zich vinden in het beleid dat de gemeente voert ten aanzien van het reduceren van het gebruik van chemische bestrijdingsmiddelen in het openbare groen. Hij is echter van mening dat de reductie van het gebruik van chemische bestrijdingsmiddelen niet mag inhouden dat de gemeente helemaal niets doet. Een alternatief voert hij echter niet aan.

4. Op grond van artikel 4:84 Algemene wet bestuursrecht dient een bestuursorgaan te handelen conform de geldende beleidsregels tenzij dat voor een of meer belanghebbenden gevolgen zou hebben die wegens bijzondere omstandigheden onevenredig zijn in verhouding tot de met de beleidsregel te dienen doelen (zie Achtergrond, onder 1).

5. In het voorliggende geval heeft de gemeente Breda gehandeld conform haar beleid. De gevolgen hiervan, te weten de overlast en de eventuele schade die er kan optreden aan de lak van verzoekers auto indien de luizenpoep niet snel wordt verwijderd, zijn niet zodanig onevenredig in verhouding tot het doel, namelijk het niet gebruiken van chemische bestrijdingsmiddelen in het openbare groen, dat van deze vaste beleidslijn dient te worden afgeweken.

De Nationale ombudsman komt tot deze conclusie op grond van de volgende overwegingen.

Er bestaan geen effectieve alternatieve bestrijdingswijzen van luis anders dan het planten van bomen die minder of niet gevoelig zijn voor luis. De gemeente houdt hier in haar nieuwe plannen rekening mee.

Daarnaast is van belang dat de overlast slechts gedurende een beperkte periode van het jaar in meer of mindere mate optreedt.

Belangrijk is voorts dat verzoeker de overlast c.q. schade op een eenvoudige wijze kan voorkomen, namelijk door zijn auto, in de periode van het jaar waarin de overlast van luizen zich voordoet, elders te parkeren, of, andere maatregelen te treffen als het gebruik van een autohoes, of het frequenter wassen van de auto.

Op basis van de hiervoor genoemde gronden acht de Nationale ombudsman, zoals hiervoor al aangegeven, het niet onjuist dat de gemeente niet direct ingrijpt naar aanleiding van de overlast die wordt veroorzaakt door luizen, behalve dan door het - ingeval van nieuwe aanplant - planten van bomen die niet of minder gevoelig zijn voor luis.

Op dit punt is de onderzochte gedraging dan ook behoorlijk.

III. Ten aanzien van het niet verrichten van onderzoek ter plaatse

1. Voorts klaagt verzoeker erover dat de gemeente geen onderzoek ter plaatse heeft verricht naar aanleiding van zijn klacht over de overlast van luizenpoep.

2. De gemeente is bekend met het verschijnsel luizenpoep. Het is een bekend verschijnsel dat zich in een bepaalde periode van het jaar in meer of mindere mate voordoet. De gemeente ontkent ook niet dat het verschijnsel zich op de desbetreffende parkeerplaats voordoet of heeft voorgedaan. Een onderzoek naar het verschijnsel ter plekke heeft dan ook geen toegevoegde waarde. De gemeente heeft er daarom terecht voor kunnen kiezen om geen onderzoek ter plaatse te verrichten.

Op dit punt is de onderzochte gedraging eveneens behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de ondertekening van de brief van 23 december 1999 door de directeur van de dienst Stadsbeheer

1. Verzoeker klaagt er verder over dat de brief van 23 december 1999 is ondertekend door de directeur van de dienst Stadbeheer, terwijl zijn klachtbrief niet was gericht tot die directeur, maar tot het college.

2. De gemeente erkent dat verzoekers klacht op dit punt gegrond is. Niet de directeur van de dienst Stadsbeheer had de klacht moeten afdoen, maar het college zelf (zie artikel 9:12, lid 1 Algemene wet bestuursrecht, Achtergrond, onder 1 en artikel 11, lid 1 Regeling klachtenbehandeling Breda 1999, Achtergrond, onder 2). De Nationale ombudsman komt

op dit punt niet tot een ander oordeel dan de gemeente zelf. Dat op het moment van afdoening een mandaatbesluit in voorbereiding was dat de directeur mandaat zou verlenen om namens het college te tekenen, doet hieraan niets af.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van het niet afhandelen van verzoekers brief vóór 10 december 1999

1. Verzoeker acht het voorts niet juist dat de gemeente Breda zijn brief van 8 november 1999 niet heeft afgehandeld vóór 10 december 1999, zoals was toegezegd.

2. De gemeente erkent dat zij zich niet heeft gehouden aan de toezegging om verzoekers brief vóór 10 december 1999 te beantwoorden. Als een bestuursorgaan een burger de toezegging doet om binnen een bepaalde termijn te reageren, dan moet een burger erop kunnen vertrouwen dat deze toezegging wordt nagekomen. Als een bestuursorgaan door omstandigheden de gestelde termijn overschrijdt, of gaat overschrijden, dan dient een burger hiervan op de hoogte te worden gesteld onder vermelding van de redenen voor de vertraging. Dat is in het geval van verzoeker niet gebeurd.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

VI. Ten aanzien van het niet vermelden van bezwaar- of beroepsmogelijkheden

1. Verzoeker klaagt er tevens over dat in de brief van het college van 23 december 1999 (de reactie op verzoekers brief van 21 juli 1999) geen bezwaar- of beroepsmogelijkheden zijn vermeld, ondanks een telefonische toezegging daartoe van ambtenaar X.

2. Verzoeker stelt dat ambtenaar X in het telefoongesprek van 20 september 1999 expliciet heeft gemeld dat er in de aan hem te schrijven brief een formulering zou worden opgenomen over bezwaar- en beroepsmogelijkheden. Ambtenaar X verklaart daarentegen dat hij altijd heel voorzichtig is in toezeggingen over bezwaar- en beroepsmogelijkheden, omdat hij zelf geen jurist is. Hij deelt mensen altijd mee dat áls er een bezwaar- en beroepsmogelijkheid bestaat de burger overeenkomstig wordt geïnformeerd. Hij geeft aan dat hij dat ook zo tegen verzoeker heeft gezegd.

De lezingen van verzoeker en ambtenaar X over de vraag of er een toezegging met betrekking tot het vermelden van bezwaar- en beroepsmogelijkheden is gedaan, lopen uiteen. Er zijn geen bijkomende feiten of omstandigheden op grond waarvan aan de lezing van de één meer gewicht moet worden toegekend dan aan de lezing van de ander.

Op dit punt kan derhalve geen oordeel worden gegeven.

3. Wat betreft de vraag of het college, ook zonder een eventuele toezegging door ambtenaar X, in zijn brief van 23 december 1999 melding had moeten maken van

bezwaar- en beroepsmogelijkheden, komt de Nationale ombudsman tot de volgende conclusie.

4. In artikel 3:45, lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat indien tegen een besluit bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld, daarvan melding wordt gemaakt bij de bekendmaking en bij de mededeling van het besluit. Een besluit in zin van de Algemene wet bestuursrecht is een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling (zie Achtergrond, onder 1).

5. De mededeling van het college in de brief van 23 december 1999 dat de gemeente geen actie zal ondernemen om de overlast die verzoeker ondervindt van luizenpoep te verhelpen, is niet te kwalificeren als een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Voornoemd artikel 3:45 van de Algemene wet bestuursrecht is in dit geval dan ook niet van toepassing. Er is geen sprake van een besluit waartegen bezwaar kan worden gemaakt of waartegen beroep kan worden ingesteld. Een rechtsmiddelenverwijzing is dan ook niet mogelijk. Er rust voorts geen wettelijke plicht op de gemeente om burgers in voorkomende gevallen te verwijzen naar de burgerlijke rechter. De gemeente heeft in zoverre dan ook juist gehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

VII. Ten aanzien van het niet reageren op verzoekers klacht over de handelwijze van ambtenaar X tijdens het telefoongesprek van 20 september 1999

1. Voorts klaagt verzoeker erover dat de gemeente Breda niet heeft gereageerd op zijn klacht over de handelwijze van ambtenaar X tijdens een telefoongesprek op 20 september 1999.

2. De gemeente erkent dat zij, ten onrechte, niet is ingegaan op de klacht van verzoeker over de wijze waarop ambtenaar X verzoeker tijdens het desbetreffende telefoongesprek te woord heeft gestaan en dat de afhandeling van verzoekers klacht op dit punt onvolledig was. De Nationale ombudsman komt tot dezelfde constatering. Het is onjuist dat de gemeente dit punt niet in haar beantwoording heeft meegenomen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

VIII. Ten aanzien van de wijze waarop ambtenaar X verzoeker heeft te woord gestaan

1. Verzoeker klaagt over de wijze waarop ambtenaar X hem tijdens het telefoongesprek op 20 september 1999 te woord heeft gestaan.

2. Verzoeker heeft de manier waarop ambtenaar X zich opstelde ervaren als hooghartig en patriarchaal. Ook is hij van oordeel dat ambtenaar X zich laconiek opstelde met betrekking

tot het niet tijdig beantwoorden van zijn brief, waarbij X, volgens verzoeker, wel heeft erkend dat de gemeente te laat was met de beantwoording ervan. Daarnaast gaf verzoeker aan dat ambtenaar X tijdens het gesprek geen onvertogen woord heeft geuit jegens hem. Door de houding van ambtenaar X en het feit dat hij, volgens verzoeker, niet inging op zijn vragen en stellingen, was verzoeker steeds bozer geworden.

Ambtenaar X heeft verklaard dat hij tegenover verzoeker heeft toegegeven dat de gemeente te laat was met de beantwoording van zijn brief. Verder heeft hij zich, naar eigen zeggen, formeel en correct opgesteld en heeft hij verwezen naar het op het punt van de luizenbestrijding gevoerde beleid door de gemeente Breda. De stelling van verzoeker dat X niet heeft gesproken over het beleid op dit punt komt de Nationale ombudsman minder aannemelijk voor, nu verzoeker zelf aangeeft dat X niet heeft gereageerd op zijn stelling dat niet met chemicaliën werken niet hetzelfde was als niets doen. Dat wijst erop dat het beleid van de gemeente Breda aan de orde is gekomen in het gesprek, zeker nu het niet met chemicaliën werken in het openbaar groen de kern daarvan is.

3. Vast staat dat ambtenaar X zich formeel heeft opgesteld en dat verzoeker dat heeft ervaren als hooghartig. X heeft evenwel geen onvertogen woord gebruikt. Er is geen reden voor de Nationale ombudsman om tot de conclusie te komen dat de manier waarop ambtenaar X verzoeker te woord heeft gestaan moet worden gekwalificeerd als incorrecte bejegening. Daarvoor acht de Nationale ombudsman van belang dat ambtenaar X tegenover verzoeker heeft toegegeven dat de gemeente Breda zijn brief niet tijdig heeft beantwoord en dat er van zijn kant geen onvertogen woord is gevallen. Het is spijtig dat verzoeker de formele opstelling van X als hooghartig heeft ervaren, maar dat maakt zijn gedrag niet incorrect.

Op dit punt is de onderzochte gedraging dan ook behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Breda, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Breda, is niet gegrond, behalve met betrekking tot de ondertekening van de brief van 23 december 1999 door de directeur van de dienst Stadsbeheer, het niet afhandelen van verzoekers brief van 8 november 1999 vóór 10 december, zoals toegezegd, en het niet reageren op verzoekers klacht over de handelwijze van ambtenaar X tijdens het telefoongesprek op 20 september 1999. Op deze punten is de klacht gegrond. Op het punt van het doen van een toezegging door ambtenaar X met betrekking tot het vermelden van bezwaar- en beroepsmogelijkheden wordt geen oordeel gegeven.

Onderzoek

Op 16 december 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 14 december 1999, van de heer O. te Breda, met een klacht over een gedraging van de gemeente Breda. Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 20 september 1999, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoekers brief van 14 december 1999 werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Breda, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de gemeente Breda verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de betrokken ambtenaar van de gemeente Breda in de gelegenheid gesteld om op de klacht te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Alle betrokkenen berichtten dat het verslag hen geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 7 juli 1999 nam verzoeker telefonisch contact op met de gemeente Breda en meldde aan de desbetreffende medewerker dat de bomen nabij een gemeentelijke parkeerplaats vlak bij zijn woning hars afscheidden die op zijn auto terecht kwam. Deze medewerker verwees verzoeker naar een gemeentelijk meldpunt om dit feit te melden.

2. Verzoeker had op 8 juli 1999 telefonisch contact met het voornoemde meldpunt. Een medewerkster van het meldpunt deelde hem mee dat er geen sprake was van harsafscheiding, maar dat het om luizenpoep ging. Zij liet hem voorts weten dat de gemeente, op grond van een besluit van de gemeenteraad dienaangaande, geen actie zou ondernemen. Zij zegde voorts toe dat zij aan verzoeker een afschrift van dit besluit zou toezenden.

3. Omdat verzoeker niets meer van de gemeente vernam, wendde hij zich bij brief van 21 juli 1999 tot het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Breda

(hierna: het college). Hij legde zijn klacht over de luizenpoep voor en vroeg het college om hem op korte termijn mee te delen hoe deze zijn probleem zou verhelpen.

4. De dienst Stadsbeheer stuurde verzoeker op 29 juli 1999 een ontvangstbevestiging naar aanleiding van voornoemde brief en liet hem weten dat hij zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen acht weken een inhoudelijk antwoord op zijn brief kon verwachten.

5. Op dezelfde datum stuurde de dienst Stadsbeheer verzoeker, zonder begeleidend schrijven, het besluit van de raad van de gemeente Breda dat hem beloofd was. Het besluit was van 17 december 1987. Daarin was het volgende opgenomen:

"...De raad van de gemeente Breda;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders;

gelet op het bepaalde ter zake in de gemeentewet;

besluit:

1. de nota terugdringen van het gebruik van chemische middelen in het openbaar groen c.a. voor kennisgeving aan te nemen;

2. in te stemmen met het te voeren drie-sporenbeleid te weten:

- aanpak per groensoort;
- aanpak per geografische eenheid;
- betrokkenheid bevolking;

3. in te stemmen met het uitvoeringsprogramma voor 1988..."

In het bij dit besluit behorende voorstel van het college werd verwezen naar de "nota terugdringen van het gebruik van chemische middelen in het openbaar groen c.a.". In het hiervoor bedoelde voorstel is, voor zover van belang, het volgende opgenomen:

"...In deze nota wordt een pragmatische aanpak voorgesteld om de doelstelling "het terugdringen van het gebruik van chemische middelen in het openbaar groen tot "0" te realiseren.

Deze aanpak komt boven op de bestaande aanpak waarmee tot nu toe, mede op basis van de door Uw raad beschikbaar gestelde structurele middelen ad f 60.000,-- bij de begroting 1985, goede resultaten zijn geboekt. Voortzetting van de bestaande aanpak zal verder bijdragen aan het realiseren van de doelstelling, zij het in beperktere mate. Voor 1988 e.v. zal dit geschieden door het inzetten van extra mankracht in het onderhoud.

Om de doelstelling werkelijk te kunnen halen is een meer omvattende benadering nodig, waarmee de thans aanwezige knelpunten voor een groot gedeelte kunnen worden opgelost. Deze knelpunten zijn:

- de noodzaak tot een betere toerusting van de medewerkers;
- de noodzaak tot aanpassingen en omvormingen in het openbaar groen;
- de noodzaak tot een grotere betrokkenheid van de bevolking bij een andere benadering van het groenbeheer.

Hierin wordt voorzien middels het voorgestelde drie-sporen-beleid, waarvan het programma voor 1988 een concrete vertaling is.

In zoverre als het realiseren van dit programma extra kosten met zich meebrengt, kunnen deze worden opgevangen in een gedeelte ad f 30.000,-- van de voor 1988 e.v. beschikbaar gestelde structurele middelen ad f 60.000,-- (kadernota 1987) ten behoeve van het terugdringen van het gebruik van chemische middelen. De overige f 30.000,-- zullen worden besteed aan het inzetten van de eerder genoemde extra mankracht in het onderhoud.

Over de voortgang van een en ander zult u jaarlijks worden geïnformeerd..."

6. Op 20 september 1999 nam verzoeker telefonisch contact op met de gemeente Breda. Hij sprak met ambtenaar X. In dat gesprek kwam onder meer aan de orde dat de gemeente Breda te laat was met de beantwoording van verzoekers brief. Ook werd gesproken over de inhoud van verzoekers klacht. Daarnaast kwam de vermelding van een bezwaar- of beroepsmogelijkheid door de gemeente Breda in het te sturen antwoord aan verzoeker aan de orde.

7. Op 8 november 1999 diende verzoeker een klacht in bij het college. Hij formuleerde zijn klacht als volgt:

"...Ik beklaag me over het volgende:

De toezegging om een raadsbesluit op te sturen wordt eerst na gekomen, op het moment dat ik mij daarover beklaag bij het College.

Mijn brief gericht aan het College, wordt bij de dienst stadsbeheer in behandeling genomen. Als door of namens het College was geschreven, dat ze alvorens te antwoorden, eerst een advies wensten van de dienst stadsbeheer, was dit correcter geweest.

Vervolgens krijg ik een toezegging, dat ik zo snel mogelijk antwoord krijg, maar in elk geval binnen acht weken. Als de termijn van acht weken ruim is verstreken en ik daarover

rappelleer, wordt dit afgedaan, we hebben de termijn niet gehaald en u moet maar wachten tot juridische zaken e.e.a. heeft bestudeerd. Het is toch duidelijk, als je op 29 juli schrijft, dat er binnen acht weken wordt geantwoord, dat je weet dat de vakantiemaand er aan komt. Ik heb niet anders gedacht, dat de vakantie komt, daarom nemen ze zo'n ruime termijn. Als er dan nog zo laconiek over wordt gedaan als een termijn overschreden wordt waarvan gesteld is "**in ieder geval**", voel ik me ronduit bedrogen.

Bovendien wordt dit dan versterkt door het feit, dat bij kritiek op de onderhavige dienst het gesprek maar beter beëindigd kan worden.

Het (ambtelijk) besluit "we doen er niets aan", staat al vast, het moet alleen nog juridisch zo worden onderbouwd, dat ik er geen kant mee uit kan.

Ik eis derhalve van uw college

Een afhandeling van bovenaangeduide klachten, binnen de daartoe gestelde wettelijke termijn van zes weken.

Een snelle afhandeling van mijn oorspronkelijke klacht van 21 juli jongstleden, op een manier die passend is, doch uiterlijk voor 21 november aanstaande, zijnde drie maanden nadat deze klacht is ingediend..."

8. De dienst Stadsbeheer van de gemeente Breda liet verzoeker bij brief van 22 november 1999 weten dat de beantwoording van zijn brief van 8 november 1999 enige tijd vroeg. Hem werd tevens meegedeeld dat hij, overeenkomstig de Regeling Klachtenbehandeling Breda 1995, vóór 10 december 1999 een antwoord kon verwachten.

9. Op 23 december 1999 reageerde de dienst Stadsbeheer op verzoekers klacht. De reactie luidde, voor zover van belang, als volgt:

"...Naar aanleiding van uw bovengenoemde klacht deel ik u het volgende mede, een en ander overeenkomstig de richtlijnen van de "Regeling Klachtenbehandeling Breda 1999".

Uw klacht heeft betrekking op het niet tijdig en niet correct afhandelen van een eerder ingediende klacht.

Uit door mij ingewonnen informatie blijkt dat u pas vandaag bij brief van het College van B&W antwoord heeft gehad op uw brief van 21 juli 1999.

Volgens de gemeentelijke voorschriften behoren namelijk brieven gericht aan het College, door het College zelf te worden beantwoord.

De door het College getekende brieven worden via een ambtelijk advies voorbereid. Omdat de afhandeling vanwege de zomervakantie langer duurde dan gebruikelijk heeft de heer X van mijn dienst u op 20 september jl. in een telefoongesprek uiteengezet wat de

inhoud van ons ambtelijk advies aan het College behelsde.

In uw geval heeft de procedure inderdaad erg lang geduurd. Voor wat het tijdsbestek van antwoorden betreft is uw klacht derhalve gegrond. Ik bied u hiervoor mijn verontschuldiging aan..."

10. Bij brief van eveneens 23 december 1999 reageerde het college op verzoekers melding van overlast. In deze brief was, voor zover van belang, het volgende opgenomen:

"...Met uw brief van 21 juli jongstleden vraagt u aandacht voor de overlast, die u ondervindt van luizenpoep op uw auto. In antwoord hierop delen wij u mede, dat er van onze zijde geen actie wordt ondernomen om het door u gesignaleerde euvel te verhelpen.

Het gaat namelijk over een natuurlijke afscheiding van luizen. Dit komt in een bepaalde periode van het groeiseizoen voor. De mate waarin deze afscheiding plaatsvindt, is afhankelijk van de klimatologische omstandigheden.

Zoals u eerder in een telefonisch onderhoud met de heer X van de dienst Stadsbeheer is medegedeeld, voert het gemeentebestuur al jarenlang een beleid, waarbij het openbaar groen wordt onderhouden zonder toepassing van chemische bestrijdingsmiddelen.

Voor de vertraagde afdoening van uw brief bieden wij u onze verontschuldiging aan..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt gemeente Breda

De gemeente Breda deelde in reactie op de klacht bij brief van 21 juni 2000 onder meer het volgende mee:

Ten aanzien van klachtonderdeel 1:

"Sinds 1992 is het beleid van de gemeente Breda om in het kader van ecologisch beheer het gebruik van chemische bestrijdingsmiddelen terug te dringen.

Effectieve alternatieve bestrijdingswijzen van luizen bestaan er niet. Een alternatief is het planten van bomen die niet of minder gevoelig zijn. In de nieuwe plannen wordt hiermee rekening gehouden.

Afgezien van de overlast die de luizen veroorzaken, ontstaat geen schade aan voertuigen.

Overigens is uit de gemeentelijke klachten- en meldingenregistratie gebleken dat (verzoeker; N.o.) de enige is die over de luizenoverlast op die locatie zijn beklag doet."

Ten aanzien van klachtonderdeel 2:

"Er is ter plekke geen onderzoek verricht naar de luizenoverlast. Het was reeds bekend dat deze bomen gevoelig zijn voor luizen. De luizen veroorzaken, in een bepaalde periode van het jaar, overlast zoals wordt gemeld door (verzoeker; N.o.). Bij de verzekeraar van de gemeente Breda is informatie ingewonnen in hoeverre de gemeente aansprakelijk kan worden gesteld. Uit de informatie is gebleken dat de gemeente niet aansprakelijk is voor dergelijke zaken, aangezien het een natuurlijk verschijnsel betreft dat zich in heel Nederland voordoet.

In die zin wordt de klacht onderkend. Echter gezien het feit dat de luizenoverlast niet schadelijk is, noch voor het voertuig noch voor de gezondheid en omdat het openbaar groen in Breda wordt onderhouden zonder toepassing van chemische bestrijdingsmiddelen, wordt er door de gemeente geen actie ondernomen om overlast van luizenplak te voorkomen."

Ten aanzien van klachtonderdeel 3:

"Deze klacht is terecht. Volgens de gemeentelijke regeling moet het bestuursorgaan inderdaad beslissen. De algemeen directeur van de dienst Stadsbeheer is hiertoe nog niet gemandateerd. Een mandaatbesluit wordt op dit moment voorbereid. In deze situatie is gehandeld vanuit de oude klachtenregeling, die voorschreef dat de algemeen directeur op de klacht dient te reageren.

(Verzoeker; N.o.) heeft op 23 december 1999 van ons een reactie ontvangen naar aanleiding van zijn klacht, tevens wordt in deze brief verwezen naar het telefoongesprek met de heer X."

Ten aanzien van klachtonderdeel 4:

"Dit is inderdaad juist. Voor wat betreft de procedure ten aanzien van afhandeling klachten en de daarbij behorende mandatering verwijzen wij naar punt 3."

Ten aanzien van klachtonderdeel 5:

"Het betreft hier geen besluit inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling. Het beheer en onderhoud verricht de gemeente vanuit haar positie als beheerder/eigenaar van de openbare ruimte. Hierop is het civielrecht van toepassing. Indien er sprake is van een bezwaar- en beroepsmogelijkheid dan wordt dit in de correspondentie vermeld. De heer X heeft (verzoeker; N.o.) hierover telefonisch geïnformeerd.

De gemeente wijst burgers in privaatrechtelijke kwesties niet standaard op de mogelijkheid om zich te wenden tot de burgerlijke rechter."

Ten aanzien van klachtonderdeel 6:

"In de beantwoording is de gemeente inderdaad, ten onrechte, niet ingegaan op de klacht over de wijze waarop de heer X (verzoeker; N.o.) in het telefoongesprek te woord heeft gestaan. In die zin is de beantwoording onvolledig.

Uiteraard is deze klacht onderzocht. Volgens de heer X heeft hij (verzoeker; N.o.) op een correcte manier te woord gestaan. De heer X is van mening dat (verzoeker; N.o.) zich niet correct heeft uitgedrukt. Voor de inhoud van het telefoongesprek verwijzen wij naar de reactie van de heer X. Van dit gesprek is door de heer X dan wel zijn secretaresse geen telefoonnotitie gemaakt."

D. Verklaring ambtenaar X

Ambtenaar X legde op 20 april 2000 tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman, zakelijk weergegeven, telefonisch de volgende verklaring af:

"...Ik kan mij het gesprek dat ik met (verzoeker; N.o.) voerde op 20 september 1999 nog goed herinneren. Ik heb toegegeven dat wij op dat moment te laat waren met de beantwoording van zijn brief. Ik heb hem meegedeeld dat dat te wijten was aan de vakantieperiode. Verder heb ik hem verteld dat de beantwoording van een brief die is geschreven naar het college van burgemeester en wethouders in het algemeen meer tijd in beslag neemt dan een brief die naar de dienst zelf is geschreven. Ik heb hem het werkproces beschreven. Dat houdt in dat een ingekomen brief die is gericht aan het college wordt ingeboekt op een behandelend ambtenaar. Deze schrijft een advies en een conceptbrief. Als het college het met deze brief eens is dan wordt die namens het college ondertekend en verstuurd.

Ik heb vervolgens met (verzoeker; N.o.) gesproken over de inhoud van de door hem voorgelegde zaak over de afscheiding van luizen op zijn auto. Ik heb hem laten weten dat ik informatie over de kwestie had ingewonnen, onder andere bij de verzekeraar van de gemeente Breda, en dat uit die informatie naar voren was gekomen dat de gemeente niet aansprakelijk is voor dergelijke zaken. Verder heb ik hem erop gewezen dat het een natuurlijk verschijnsel betreft waar je in Nederland last van hebt en dat de gemeente Breda daar niets aan doet. Ik heb hem in dat telefoongesprek verwezen naar de beleidslijn van de gemeente Breda die bij brief van 29 juli 1999 aan hem was toegezonden. Deze beleidslijn is geaccordeerd door de gemeenteraad en daarin is vastgelegd dat de gemeente geen chemicaliën gebruikt in het openbaar groen. Ik heb (verzoeker; N.o.) meegedeeld dat wij wel vaker klachten over dit onderwerp krijgen, maar dat dit geen aanleiding is geweest het beleid te wijzigen. Ik ontken dus dat ik (verzoeker; N.o.) niets

heb meegedeeld over het gevoerde beleid. Ik heb wel gemerkt dat (verzoeker; N.o.) steeds bozer werd, maar ik kon de inhoud van de boodschap niet wijzigen. In het algemeen vertel ik alle burgers hetzelfde verhaal. Ik behandel boze mensen niet anders. Ook niet als zij, zoals (verzoeker; N.o.), minder vriendelijke dingen tegen mij zeggen. Ik blijf dan correct en stel mij formeel op in die zin dat ik duidelijkheid geef door te verwijzen naar de geldende regels. Ik zie dat niet als hooghartig.

Met betrekking tot de opmerking dat ik heb toegezegd dat verzoeker zou worden gewezen op de bestaande bezwaar- en beroepsmogelijkheid merk ik op dat ik daar altijd heel voorzichtig in ben, omdat ik zelf geen jurist ben. Ik deel de mensen altijd mee dat als er een bezwaar- en beroepsmogelijkheid bestaat dat in de brief komt te staan. Ik heb dat dus ook zo tegen (verzoeker; N.o.) gezegd. Bij mijn weten wordt door de gemeente Breda standaard gewezen op de bestaande bezwaar- en beroepsmogelijkheid. De gemeente Breda wijst burgers in privaatrechtelijke kwesties echter niet standaard op de mogelijkheid om zich te wenden tot de burgerlijke rechter..."

E. reactie verzoeker

1. Naar aanleiding van het standpunt van de gemeente Breda bracht verzoeker bij brief van 6 augustus 2000 het volgende naar voren.

Naar aanleiding van de mededeling van de gemeente dat er in de nieuwe plannen rekening wordt gehouden met het luizenprobleem door bomen te planten die niet of minder gevoelig zijn, merkte verzoeker op dat er slechts enkele jaren geleden bomen zijn geplant bij de achterzijde van de parkeerplaats die zeer gevoelig zijn voor luis.

Voorts wordt, volgens verzoeker, de lak van zijn auto doffer als gevolg van de luizenpoep als de auto na twee of drie dagen niet gewassen wordt. Het meer wassen van de auto levert voor hem bovendien een kostenpost op.

Verder stelde verzoeker ermee bekend te zijn dat veel mensen last hebben van de luizen en dat meerdere mensen hierover hun beklag hebben gedaan bij het meldpunt van de gemeente. Omdat de gemeente hen echter had meegedeeld dat zij niet van plan was iets aan de overlast te doen, hebben die mensen het idee gekregen dat het zinloos is om hierover te klagen. Dat betekende volgens verzoeker dus dat hij niet de enige is die klaagt.

Ten aanzien van het niet verrichten van onderzoek ter plaatse merkte verzoeker op dat hij het niet meer dan normaal vindt dat er een onderzoek wordt ingesteld en dat het onderzoek maar vijf minuten in beslag zou hebben genomen.

Daarnaast gaf verzoeker aan dat hij het uitgangspunt van de gemeente Breda onderschrijft dat het groen onderhouden dient te worden zonder chemische middelen. Dit brengt echter, naar het oordeel van verzoeker, niet met zich mee dat de gemeente dan maar niets hoeft te doen. Hij acht deze handelwijze in strijd met het desbetreffende raadsbesluit.

Verzoeker liet voorts weten dat hij geen waarde hecht aan de mening van de verzekeraar van de gemeente Breda dat de gemeente voor de overlast niet aansprakelijk is.

Ten slotte merkte verzoeker op dat hij niet gehoord was in het kader van de klachtprocedure door de gemeente Breda. Nu dat niet was gebeurd, kwam hij, op grond van artikel 9, lid 2 van de Regeling Klachtenbehandeling 1999 (zie Achtergrond, onder 2.) tot de conclusie dat het college zijn klacht als kennelijk ongegrond heeft aangemerkt.

2. Naar aanleiding van de verklaring van ambtenaar X (zie **D. VERKLARING AMBTENAAR X**) bracht verzoeker het volgende naar voren:

"...Ik kan u om te beginnen mededelen, dat de heer X geen onvertogen woord heeft gebruikt in het gesprek.

Eerste alinea

De heer X heeft inderdaad aangegeven, dat de beantwoording niet op tijd was en ook in hoofdlijnen geschetst hoe de procedure liep. Ik heb hem vervolgens aangesproken op het feit dat in een brief van de gemeente wordt aangegeven, dat mijn klacht zo snel mogelijk zal worden behandeld, *doch in ieder geval binnen acht weken*. Daarop reageerde hij nogal laconiek, het is vakantieperiode. Die brieven schrijven we nu eenmaal standaard. Daarop heb ik me, in overigens correcte bewoordingen, kritisch uitgelaten over het feit, dat wordt geschreven, notabene terwijl de vakantie al was begonnen, in ieder geval binnen acht weken te antwoorden en dat dan vervolgens wordt gewezen naar vakantie en procedure. Daarop heeft de heer X geantwoord wacht nu maar rustig af. Geen onvertogen woord, maar de inhoud en toonzetting ervan, kwalificeer ik zonder meer met *dédain*, hooghartig.

Vanaf dat moment is het gesprek, voornamelijk van mijn zijde, ook anders gaan lopen. Waar de heer X weergeeft dat ik me niet correct heb uitgedrukt, kan ik me heel goed herinneren, dat ik bijzonder scherp ben geworden, mogelijk ook in mijn woordgebruik. Maar van minder correct optreden kan geen sprake zijn, met de hooghartige, haast patriarchale reactie van de heer X verlegt hij de normen voor correct gedrag zover, dat mijn gedrag daar zonder meer binnen valt. Aan het eind van het gesprek heb ik hem dan ook gemeld, dat dit niet de eerste keer was dat die dienst zo reageert en heb duidelijk aangegeven, dat daar het nodige aan moest gebeuren. Dat was voor de heer X aanleiding voor de mededeling, dan ga ik nu het gesprek beëindigen.

Als de heer X, na zijn constatering, dat het antwoord van de gemeente inderdaad te laat was, niet zo'n houding had aangenomen, maar iets had gezegd, in de geest van, daar zijn we de mist mee ingegaan, ik ga er achter aan, om het zo snel mogelijk te regelen, maar ik ben bang dat het nog een paar weken duurt, had het hele gesprek heel anders gelopen. Maar een fout maken en dan vervolgens een houding aannemen, tegenover me, als ik hem daarop aanspreek, zoals weergegeven, is het meest kwalijke wat kan gebeuren van

een overheid naar haar burgers.

Alinea 2

Over dat beleid heeft de heer X mij niets meegedeeld. Ik heb hem gewoon gezegd, dat ik geen behoefte meer had daarnaar te luisteren. Op mijn stellingname dat niet met chemicaliën werken niet hetzelfde is als niets doen, is hij niet ingegaan. Vindt de heer X het gek dat iemand steeds bozer wordt, als je op vragen of stellingnames niet ingaat of deze afdoet met wacht nou maar af. Hij heeft ook niet geluisterd, was alleen maar bezig om een eigen verhaal af te draaien.

Alinea 3

De heer X heeft expliciet gemeld, dat de stukken nog langs juridische zaken moesten en dat daar ook een formulering zou worden toegevoegd, over beroepsmogelijkheden..."

F. Informatie AKZO NOBEL

Een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman heeft telefonisch contact opgenomen met de firma Sikkens, onderdeel van Akzo Nobel, afdeling autolakken. Deze firma heeft haar, na consultatie van het laboratorium van de firma, daarnaar gevraagd meegedeeld dat luizenafschrijving een agressieve inwerking kan hebben op autolak. Weliswaar is de agressieve werking niet te vergelijken met de gevolgen die vogelpoep kan hebben op autolak, maar het is raadzaam om de afscheiding van luizen zo snel mogelijk te verwijderen om schade te voorkomen. Ongeveer acht jaar geleden is men gebruik gaan maken van milieuvriendelijkere autolakken. Deze lakken zijn meer gevoelig voor de inwerking van luizenpoep. De huidige lakken zijn in dit opzicht verbeterd, maar op den duur lijden ook die onder de inwerking van luizenpoep.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht (Wet van 4 juni 1992, Stb 315)

Artikel 1:3, lid 1:

"Onder besluit wordt verstaan: een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling."

Artikel 3:45

"1. Indien tegen een besluit bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld, wordt daarvan bij de bekendmaking en bij de mededeling van het besluit melding gemaakt.

2. Hierbij wordt vermeld door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld."

Artikel 4:84

"Het bestuursorgaan handelt overeenkomstig de beleidsregel, tenzij dat voor een of meer belanghebbenden gevolgen zou hebben die wegens bijzondere omstandigheden onevenredig zijn in verhouding tot de met de beleidsregel te dienen doelen."

Artikel 9:12, lid 1:

"Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt."

2. Regeling klachtenbehandeling Breda 1999 (inwerkingtreding: 1 juli 1999)

Artikel 9, lid 2:

"Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord."

Artikel 11, lid 1:

"Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klachten alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt."