



Rapport

Datum: 2 juni 2004

Rapportnummer: 2004/205

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Tilburg in haar klachtafdoeningsbrief van 16 juli 2003 heeft geoordeeld dat de klacht van verzoeker jegens sec de heer X over de handelwijze van deze laatste met betrekking tot de overlast die verzoeker ondervindt van een boom, ongegrond is. Volgens verzoeker stelt de gemeente ten onrechte dat het optreden van de betrokken ambtenaar niet heeft geleid tot vertraging of verkeerde informatie.

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Tilburg zich in haar brief van 16 juli 2003 op het standpunt heeft gesteld dat zijn klacht jegens sec de heer X over de handelwijze van deze laatste met betrekking tot de overlast die verzoeker ondervindt van een boom, ongegrond is.
2. Volgens verzoeker vindt de gemeente ten onrechte dat het optreden van de betrokken ambtenaar niet heeft geleid tot vertraging. Hij stelt zich op het standpunt dat het handelen van de heer X wel degelijk heeft geleid tot vertraging en dat zijn klacht hierover daarom gegrond had moeten worden verklaard.
3. De gemeente is van mening dat niet het handelen van sec de heer X heeft geleid tot vertraging, maar dat het collectief van de bij deze zaak betrokken ambtenaren tekort is geschoten in het voldoende (duidelijk) communiceren en afstemmen binnen de gemeente.
4. Vanwege het belang van de indiener van een klaagschrift om spoedig zekerheid te krijgen over de ontvangst van zijn klaagschrift, mag van een bestuursorgaan worden verwacht dat het betrokkene binnen uiterlijk twee weken een bericht van ontvangst zendt (zie Achtergrond onder **1**). Verzoeker ontving de ontvangstbevestiging van zijn klaagschrift van 22 oktober 2003 op 28 november 2002. De gemeente heeft daarmee niet voldaan aan de norm verzoeker tijdig te informeren over de ontvangst van zijn klaagschrift.
5. In zijn algemeenheid geldt dat een bestuursorgaan correspondentie met voortvarendheid dient af te handelen. Voor de afhandeling van een klacht bepaalt artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder **2**), dat een bestuursorgaan de klacht binnen zes weken dient te hebben afgehandeld. Wanneer advies gevraagd wordt aan een klachtadviescommissie, is de behandelingstermijn tien weken. In beide gevallen kan de termijn met vier weken worden verlengd. De gemeente ontving verzoekers klaagschrift van 22 oktober 2002 op 31 oktober 2003. Ook na verscheidene rappellen had verzoeker in april 2003 nog steeds geen uitsluitel omtrent de afhandeling van zijn klaagschrift van 22 oktober 2003. De gemeente heeft het klaagschrift daarmee niet met de benodigde voortvarendheid en niet binnen de wettelijke termijnen afgehandeld.

6. In de periode van oktober 2002 tot en met april 2003 heeft verzoeker veelvuldig contact gehad met de heer X. De heer X heeft daarbij onder meer verzuimd tijdig te reageren op de brief van verzoeker van 22 oktober 2002 en op de daarop volgende telefonische verzoeken. Daarmee was hij als aangewezen behandelend medewerker mede verantwoordelijk voor de vertraging van de afhandeling van verzoekers klacht. De motivering van het oordeel van de gemeente dat verzoekers klacht ongegrond is, te weten dat het optreden van de heer X niet heeft geleid tot vertraging, is daarom onbegrijpelijk.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Tilburg, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Tilburg, is gegrond.

Onderzoek

Op 29 juli 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 25 juli 2003, van de heer A. te Tilburg, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Tilburg.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

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

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De gemeente deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

1. Op 25 september 2001 meldde verzoeker de gemeente telefonisch dat een voor zijn woning op gemeentegrond geplaatste boom schade toebracht aan onder meer zijn tuinmuur. Op 27 september 2001 was een medewerker van de gemeente ter plaatse en deelde mede dat de boom niet mocht worden gekapt en dat verzoeker een claim kon indienen voor daadwerkelijk geleden schade.

2. Bij brief van 12 maart 2002 meldde verzoeker de gemeente wederom dat hij schade en overlast had van de boom en hij verzocht de gemeente de boom te verwijderen

3. Op 10 juli 2002 en 23 september 2002 meldde verzoeker telefonisch nogmaals de schade veroorzaakt door de boom.
4. Bij brief van 23 september 2002 klaagde verzoeker over de schade die hij leed door de boom. Hij verzocht de gemeente actie te ondernemen ten aanzien van de boom en hem te informeren hoe hij de schade kon verhalen op de gemeente.
5. Bij brief van 10 oktober 2002 deelde de gemeente verzoeker onder meer mee dat medewerkers van de gemeente bij hem waren langs geweest en hem hadden verteld dat er geen passende oplossing kon worden geboden. Alle bomen in Tilburg zijn beschermd op grond van de Bomenverordening en overlast door wortelopdruk is geen criterium om een boom te kappen. Indien verzoeker materiële schade had dan kon hij de gemeente hiervoor schriftelijk aansprakelijk stellen.
6. Met deze reactie kon verzoeker zich niet verenigen. Bij brief van 22 oktober 2002 diende verzoeker over de kwestie een klacht in bij de gemeente.
7. Op 28 november 2002 ontving verzoeker een ontvangstbevestiging. De brief was in behandeling bij de heer X en verzoeker zou binnen drie weken een antwoord ontvangen. Indien het langer zou duren om de brief te behandelen dan zou de gemeente dat binnen drie weken laten weten.
8. Omdat dit antwoord uitbleef, belde verzoeker in januari 2003 met de heer X. De heer X is op 4 februari 2003 bij verzoeker langs geweest. Verzoeker zou binnen een maand bericht krijgen. Omdat verzoeker vervolgens niets vernam, nam hij op 11 maart 2003 telefonisch contact op met de heer X, die echter niet bereikbaar was, waarna verzoeker zijn voicemail insprak. Op 13 maart 2003 sprak verzoeker opnieuw de voicemail in, waarbij verzoeker dreigde de Nationale ombudsman in te schakelen. De volgende dag belde de heer X terug. Hij zegde toe een kapvergunning aan te vragen en dat hij binnen zes weken meer zou weten. Op 8 april 2003 had verzoeker niets vernomen van de heer X. Tijdens een telefoongesprek op die dag verklaarde de heer X dat een collega de zaak had liggen, maar dat eraan werd gewerkt. Op 23 april 2003 vernam verzoeker daarnaar gevraagd telefonisch van de heer X dat de aanvraag om een kapvergunning bij de heer Y lag. Op 24 april 2003 had verzoeker contact met de heer Y die de zaak zou bespreken met de heer X. Omdat verzoeker vervolgens niets meer vernam, belde hij op 9 mei 2003 met de heer X. Deze zei dat hij niets voor verzoeker kon doen. De heer Y weigerde namelijk een kapvergunning aan te vragen, omdat de boom viel onder de bescherming van de Bomenverordening. De heer X wilde daarnaar gevraagd een en ander niet op papier zetten en verwees verzoeker hiertoe naar de heer Y.
9. Op 15 mei 2003 diende verzoeker bij de Nationale ombudsman over het bovenstaande een klacht in. Deze instantie leek de klacht niet volgens de wettelijke voorschriften voor klachtbehandeling te hebben behandeld. Het verzoekschrift werd daarom op 22 mei 2003

naar de gemeente doorgestuurd met het verzoek de klacht alsnog volgens de wettelijke voorschriften te behandelen.

10. Op 1 juli 2003 vond de hoorzitting plaats naar aanleiding van de klacht. In het verslag staat onder meer het volgende opgenomen:

“2. (Verzoeker; N.o.) (klager):

(Verzoeker; N.o.) heeft een uitvoerige brief geschreven waarin de klacht naar zijn mening voldoende is verwoord. Hij geeft aan dat zijn grootste bezwaar ligt bij het feit dat de boom niet weggehaald wordt en dat de handelwijze van de diverse personen bij de gemeente, hoewel traag, niet onfatsoenlijk is (geweest). Hij wil graag serieus behandeld worden en vindt het wel frustrerend dat er geen uitsluitsel kan worden gegeven en dat onderliggende informatie ter afweging van de onderhavige kwestie hem niet ter beschikking wordt/is gesteld. Zoals gezegd weegt het resultaat in fysieke zin zwaarder.

De voorzitter geeft klager aan om in zijn hoedanigheid als wethouder richting college initiatief te nemen om duidelijkheid te verschaffen. Overigens geeft hij aan dat deze actie van hem geen garantie is voor een positief resultaat. Maar dan staat voor (verzoeker; N.o.) de weg van de bezwaar- / beroepsprocedure open.

3. Dhr. X:

De voorzitter legt ook aan dhr. X uit dat de klachtencommissie zich beperkt tot de klacht over het functioneren van medewerkers van OWT/Cultuurtechniek (OWT: Openbare Werken Tilburg; N.o.) met name op het gebied van het informeren van klager en de communicatie over dit soort aangelegenheden. T.a.v. het inhoudelijk aspect geeft de voorzitter aan dat hij actie onderneemt in zijn hoedanigheid als wethouder om duidelijkheid over het wel of niet kappen te verschaffen.

In een eerste reactie geeft dhr. X aan helemaal niet het gevoel te hebben dat (verzoeker; N.o.) verkeerd behandeld en verkeerd geïnformeerd is door de gemeente en hem in het bijzonder. Eerst is een collega (dhr. Z) bij klager gaan kijken die vertelde dat volgens de richtlijnen deze boom niet gekapt mocht worden. Later is dhr. X zelf nogmaals langs geweest en heeft uitleg gegeven. Omdat hij "meevoelde" met klager heeft hij intern toch een kapvergunning aangevraagd en deze is, zoals verwacht, niet verstrekt.

Overigens constateert de commissie dat er niet een soort standaardprocedure bestaat (een protocol) waarlangs reacties op dit soort meldingen (van overlast van bomen die op gemeentegrond staan) gestroomlijnd kunnen worden. Te denken valt aan een folder/brochure over kapvergunning bij ontvangst van melding mee te sturen. De klager kan dan ook aangeven of hij formeel een beschikking wil ontvangen.”

11. Bij brief van 16 juli 2003 deelde de directeur Bedrijven van de gemeente Tilburg verzoeker onder meer het volgende mee.

“De klachtencommissie concludeert het volgende:

De commissie acht de klacht jegens sec dhr. X ongegrond. Het optreden van X heeft niet geleid tot vertraging of verkeerde informatie. Voor de klager is het uiteindelijke negatieve (fysieke) resultaat zwaarwegender dan het optreden van onder andere dhr. X.

Maar het collectieve optreden van de bij deze zaak betrokken ambtenaren verdient zeker geen schoonheidsprijs. De commissie acht de klacht van (verzoeker; N.o.) voor zover die betrekking heeft op het onvoldoende (duidelijk) communiceren wel gegrond. Er is sprake van onvoldoende communicatie en procedurele afstemming binnen de gemeente bij deze melding. Juist omdat dergelijke situaties lastig uit te leggen zijn dienen deze goed gecommuniceerd te worden en dient een melder van overlast via gerichte en begrijpelijke informatie gewezen te worden op de (on)mogelijkheden en de procedures.

De commissie adviseert dan ook hier door OWT (wellicht in overleg met de dienst Beleidsontwikkeling) actie op te laten nemen.”

De conclusies van de klachtencommissie onderschrijf ik en richting de betrokken dienstonderdelen zal ik conform het advies van de klachtencommissie actie in gang (laten) zetten.”

12. In de beslissing op zijn klaagschrift kon verzoeker zich niet vinden, zodat hij zich op 29 juli 2003 tot de Nationale ombudsman wendde met het verzoek een onderzoek in te stellen. In zijn verzoekschrift schreef verzoeker onder meer dat het handelen van de heer X wel degelijk heeft geleid tot vertraging.

13. Op 2 december 2003 legde de Nationale ombudsman het college van burgemeester en wethouders de klacht voor.

14. In reactie hierop verwees de gemeente de Nationale ombudsman bij brief van 5 januari 2004 en in telefoongesprekken op 20 januari en 1 maart 2004 naar de conclusie van de interne klachtbehandeling. De klachtencommissie had destijds al een uitspraak gedaan over gedraging van de heer X. Verzoeker was afdoende geïnformeerd geweest, men was bij hem langs geweest en het ging verzoeker meer om eindresultaat. Er was voor de gemeente geen aanleiding om het oordeel ongegrond te heroverwegen.

Achtergrond

1. Standpunt van de Nationale ombudsman ten aanzien van de ontvangstbevestiging van een klaagschrift

Net als bij bezwaarschriften het geval is, geldt bij klaagschriften dat de wettelijke termijn waarbinnen het bestuursorgaan de klacht behoort af te handelen, begint te lopen na de ontvangst van het klaagschrift. Daarom dient in de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst te worden genoemd; de klager kan dan nagaan wanneer de beslistermijn verstrijkt.

Daarnaast zal het ook bij klachtprocedures vaak doelmatig zijn om in de ontvangstbevestiging alvast informatie te verstrekken over de behandelingswijze en over de behandelingsduur.

Redelijke wetsuitleg brengt naar het oordeel van de Nationale ombudsman met zich mee dat van het verzenden van een afzonderlijke ontvangstbevestiging eventueel kan worden afgezien indien de klacht binnen uiterlijk twee tot drie weken na ontvangst van het klaagschrift wordt afgehandeld. De verzending van zo'n afzonderlijke ontvangstbevestiging heeft in dergelijke gevallen immers betrekkelijk weinig zin, aangezien uit de afhandeling blijkt dat het klaagschrift is ontvangen.

In alle andere gevallen dient de verzending van een ontvangstbevestiging vaste praktijk te zijn. Ook hier mag van het betrokken bestuursorgaan worden verlangd dat het de klager binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift een ontvangstbevestiging stuurt.

2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:11

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”

Afdeling 9.3 (de artikelen 9:13 tot en met 9:16) van de Awb bevat aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure.