



# Rapport

**Datum: 22 juli 2004**

**Rapportnummer: 2004/288**

## Klacht

Verzoekster klaagt er over dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem haar op 28 mei 2002 ingediend klaagschrift ongegrond heeft verklaard en haar op 27 januari 2003 ingediend klaagschrift buiten behandeling heeft gelaten.

## Beoordeling

### I. Inleiding

1. In de directe omgeving van de woning van verzoekster dient een bergbezinkbassin te worden aangelegd. De functie van een bergbezinkbassin is tweeledig; berging van vuiluitwerp en het afscheiden van slib in de waterafvoer. Bij de aanleg van het bergbezinkbassin en het daarbij behorend rioolstelsel en riooloverstort zijn meerdere bestuursorganen betrokken. Naast de gemeente Gulpen-Wittem, zijn dit het college van gedeputeerde staten van de provincie Limburg, het Waterschap Roer en Overmaas en het Zuiveringschap Limburg (per 1 januari 2004 opgeheven).

2. Naar aanleiding van de bij het Zuiveringschap Limburg ingediende aanvraag om vergunning voor het lozen van overstortwater vanuit het bergbezinkbassin, stelde verzoekster zich op het standpunt dat onvoldoende rekening was gehouden met de invloed van de afvoer van het regenwater vanaf onverhard terrein op het functioneren van de overstort.

3. Op 29 januari en 11 maart 2002 vond er een bespreking plaats tussen de gemeente Gulpen-Wittem, het Zuiveringschap Limburg en verzoekster. Tijdens het overleg van 29 januari 2002 werd nader ingegaan op het standpunt van verzoekster, waarbij het zuiveringschap toezegde om met de gemeente Gulpen-Wittem en het Waterschap Roer en Overmaas de mogelijkheden te bespreken om de volgorde in de uitvoering van de werkzaamheden ten behoeve van het bergbezinkbassin te wijzigen. Bij een wijziging zouden eerst de buffers voor de afvoer van regenwater van onverhard terrein worden gerealiseerd, voordat tot aanleg van het bergbezinkbassin zou worden overgegaan.

Tijdens de bespreking op 11 maart 2002 werd, naar aanleiding van de mededeling van het waterschap dat het eerder aanleggen van de afvoerbuffers niet mogelijk was, afgesproken dat de gemeente Gulpen-Wittem de bij het zuiveringschap ingediende aanvraag om vergunning zou intrekken en een nieuwe aanvraag zou indienen op basis van een berekening van de invloed van afvoer van regenwater vanaf onverhard terrein.

4. In verband met de op 11 maart 2002 met de gemeente Gulpen-Wittem gemaakte afspraak deelde het adviesbureau, dat door de gemeente was ingehuurd voor het voorbereiden van de aanleg van het bergbezinkbassin en de bijbehorende riooloverstort,

het zuiveringschap telefonisch mee dat de invloed van de afvoer van het regenwater vanaf de onverharde terreinen niet in beeld gebracht kon worden en er derhalve geen nieuwe aanvraag om vergunning zou worden ingediend.

5. Bij brief van 29 maart 2002 schreef het adviesbureau dat het gemeentebestuur zijn vergunningaanvraag voor de aanleg van het bergbezinkbassin handhaafde en het zuiveringschap verzocht om, in samenspraak met het Waterschap Roer en Overmaas en de provincie Limburg, zo snel als mogelijk tot een vergunning te komen.

Door het adviesbureau werd onder andere meegedeeld dat de gemeente Gulpen-Wittem te kennen had gegeven prioriteit te willen geven aan het realiseren van vuiluitworp reducerende voorzieningen boven de aanleg van gereguleerde afvoer van regenwater uit het buitengebied. Tevens werd opgemerkt dat de aanleg van het bergbezinkbassin, waarvoor de gemeente Gulpen-Wittem verantwoordelijk was, tezamen met de door het Waterschap Roer en Overmaas beoogde wateroverlastbeperkende maatregelen reeds twee jaar geleden was aanbesteed en zowel de gemeente als het waterschap zo spoedig mogelijk tot uitvoering wensten te komen.

6. Op 28 mei 2002 diende verzoekster een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem over de gang van zaken vanaf 1998 inzake de aanleg van de nieuwe riooloverstort en het bijbehorend bergbezinkbassin in de nabijheid van haar woning.

7. Ten aanzien van de medewerkers van de gemeente Gulpen-Wittem klaagde verzoekster er over dat niet of onjuist werd gereageerd op brieven en verzoeken om informatie en dat de werkzaamheden van het door de gemeente ingeschakelde adviesbureau onvoldoende werden gecoördineerd en gecontroleerd.

Ten aanzien van de medewerkers van het adviesbureau klaagde verzoekster er over dat geen of onjuiste informatie werd verstrekt, zaken slordig, onzorgvuldig of foutief werden afgehandeld, bestuurlijke procedures werden genegeerd en zonder machtiging namens het college of gemeentebestuur werd opgetreden.

8. Op 28 juni 2002 diende verzoekster een nadere onderbouwing van haar ingediende klaagschrift in, waarbij twaalf klachtonderdelen werden onderscheiden. Aangegeven werd onder andere dat de aan het Waterschap Roer en Overmaas gedane voorstellen misleidend waren, geen rekening was gehouden met de waterlossing op het perceel van verzoekster, niet was gereageerd op brieven, onjuiste informatie was verstrekt en informatie was achtergehouden, de aanleg van het bergbezinkbassin vroegtijdig was aanbesteed, een regenwaterleiding onnodig werd verplaatst, lozing via een nieuwe regenwaterleiding was vergeten, binnen één bouwbestek zowel de aanleg van het bergbezinkbassin als de maatregelen tegen wateroverlast waren opgenomen en op de bouwtekeningen de aanwezige aardgasleiding niet was opgenomen.

9. Tijdens de hoorzitting van 19 september 2002, waarbij naast verzoekster tevens aanwezig waren de gemeentelijk klachtencoördinator, klachtenbehandelaar en twee betrokken medewerkers tegen wiens gedragingen de klacht was ingediend, werd door verzoekster aangegeven dat zij met haar klachten de gemeente er van wilde doordringen dat het plan inzake het bergbezinkbassin niet deugde, en zij graag zou zien dat alsnog goed gekeken werd naar alle belangen.

Tijdens de hoorzitting concludeerde de klachtenbehandelaar dat het, alvorens de klachten verder in behandeling te nemen, gewenst zou zijn een integraal overleg te initiëren tussen verzoekster, de gemeente Gulpen-Wittem, het ingeschakelde adviesbureau, het Zuiveringschap Limburg en het Waterschap Roer en Overmaas.

10. Op 26 september 2002 vond, op verzoek van verzoekster, een tweede hoorzitting plaats, omdat verzoekster van mening was dat tijdens de hoorzitting van 19 september 2002 niet op de klachten zelf was ingegaan.

Tijdens deze hoorzitting, waarbij de medewerkers tegen wiens gedragingen de klachten waren ingediend niet aanwezig waren, werd door verzoekster aangegeven dat haar klachten betrekking hadden op zaken die samenhangen met de voorbereiding van de aanleg van het bergbezinkbassin, maar waartegen geen bezwaar kon worden gemaakt. Verzoekster merkte onder andere op dat zij op 31 december 2000 bedenkingen had ingediend waar tot op de dag van de hoorzitting niets mee was gedaan, terwijl op 1 oktober 2002 wel de vrijstellingsprocedure ingevolge artikel 19 van de Wet op de ruimtelijke ordening zou worden opgestart. Verzoekster gaf daarbij aan dat haar klacht betrekking had op het feit dat alles werd stilgelegd en zij niet werd gehoord, maar wel werd doorgegaan met het treffen van voorbereidingen en het opstarten van procedures.

Door verzoekster werd tevens verwezen naar een uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, waarbij was aangegeven dat de bedenkingen van verzoekster tegen de aanleg van het bergbezinkbassin pas aan de orde konden komen in de vrijstellingsprocedure.

Door de klachtenbehandelaar werd onder andere toegezegd duidelijkheid te verkrijgen over de aan het adviesbureau verstrekte machtiging inzake de werkzaamheden van het adviesbureau en om de stand van zaken na te gaan met betrekking tot de door verzoekster ingediende bedenkingen tegen het voorbereidingsbesluit. Afgesproken werd dat de klachten verder in behandeling genomen zouden worden nadat integraal overleg had plaatsgevonden.

11. Naar aanleiding van de aan verzoekster toegestuurde verslagen van de hoorzitting, met daarbij het verzoek om binnen drie weken een reactie op beide verslagen kenbaar te maken, schreef verzoekster dat tijdens de hoorzitting van 19 september 2002 te veel was ingegaan op de procedurele en technische aspecten van de aanleg van het

bergbezinkbassin en de riooloverstort, waardoor nauwelijks aandacht was besteed aan de klachten zelf.

Naar aanleiding van de hoorzitting van 26 september 2002 merkte verzoekster op dat de door de klachtenbehandelaar gedane toezeggingen niet waren nagekomen.

12. Op 31 oktober 2002 vond het door de gemeentelijk klachtenbehandelaar geïnitieerde integraal overleg plaats, met als doel verzoekster inzicht te verschaffen in de door haar gedurende de vergunningenprocedure gestelde vragen en opmerkingen. Omdat verzoekster reeds op 4 november 2002 schriftelijk had aangegeven dat het overleg niet aan haar verwachtingen had voldaan, werd in het - na 4 november opgestelde - besprekingsverslag ook aandacht besteed aan de door verzoekster gestelde vragen en opmerkingen.

Blijkens het verslag werd afgesproken dat de diverse vergunningverleners op beknopte wijze zouden aangeven wat de stand van zaken was met betrekking tot de te verlenen vergunningen en welke route gevolgd zou moeten worden om deze procedures met goed gevolg af te ronden. Daarbij werd afgesproken dat het adviesbureau een aanzet zou maken voor de locatiestudie ter onderbouwing van de bestemmingsplanprocedure en dat de gemeente Gulpen-Wittem aan het zuiveringschap een besluit zou doen toekomen, waarin werd aangegeven dat de aanvraag om vergunning door het adviesbureau diende te worden beschouwd als zijnde ingediend door de gemeente.

13. Op 5 november 2002 werd de projectleider van het door de gemeente ingeschakelde adviesbureau uitgenodigd voor de hoorzitting in verband met de door verzoekster ingediende klachten over gedragingen van (medewerkers van) dit adviesbureau. Op verzoek van verzoekster vond het hoor en wederhoor schriftelijk plaats. Uiteindelijk, na tweemaal uitstel te hebben verleend voor het uitbrengen van een reactie, diende de projectleider van het adviesbureau op 14 februari 2003 zijn zienswijze in.

Behoudens het klachtonderdeel inzake het onnodig verplaatsen van de regenwaterleiding, welk klachtonderdeel deels gegrond werd geacht, adviseerde de projectleider enkele klachtonderdelen ongegrond te verklaren, en de overige klachtonderdelen aan te merken als klachten die geen betrekking hadden op gedragingen van medewerkers van het adviesbureau.

14. Daarnaast werden door de projectleider een aantal evaluerende opmerkingen geplaatst ten aanzien van de doorlopen vergunningenprocedure. Opgemerkt werd onder andere dat er door het bureau bij de gemeente Gulpen-Wittem op was aangedrongen om de vergunningenprocedure, niet alleen binnen de gemeente, maar ook tussen het adviesbureau, de provincie Limburg, het Zuiveringschap Limburg en het Waterschap Roer en Overmaas centraal te coördineren. Het adviesbureau had gevraagd om één gesprekspartner binnen de gemeente, waarnaar door de andere partijen kon worden

verwezen, omdat verzoekster personen binnen deze verschillende organisaties opbelde en stukken toegezonden kreeg die - naar de mening van het adviesbureau - door verzoekster werden gebruikt om partijen tegen elkaar uit te spelen.

Daarbij merkte het adviesbureau op dat de hand ook in eigen boezem gestoken kon worden, aangezien - achteraf bezien - in sommige gevallen de redactie of uitgangspunten van door het adviesbureau opgestelde conceptstukken ruimte lieten voor andere interpretaties.

Ten slotte gaf de projectleider van het adviesbureau aan dat er met verzoekster veel was overlegd door de gemeente en andere vergunningverleners, waarbij een enkele keer het adviesbureau aanwezig was. Het was het adviesbureau gebleken dat verzoekster de vele, van de diverse vergunningverleners, ontvangen stukken soms goed en soms verkeerd interpreteerde. Hierdoor ontstond een kluwen van procedurele en technische informatie, terwijl door geen enkele ambtenaar tijd en energie gestoken werd in het ontwarren hiervan en het overleg met verzoekster om die reden steeds langdurig en desondanks onvruchtbaar was gebleken.

Daarbij schreef het adviesbureau dat het verzoekster enorm had gestoken dat de gemeente Gulpen-Wittem, zonder tot een afronding te komen, uit het overleg met verzoekster was gestapt. Het adviesbureau gaf aan dat vervolgens was getracht om, naar aanleiding van het overleg van 31 oktober 2002, een uitgebreid besprekingsverslag te maken, waar zoveel mogelijk denkfouten rechtgezet werden en met de bedoeling de gemeente Gulpen-Wittem, het Zuiveringschap Limburg en het Waterschap Roer en Overmaas gezamenlijk achter dit verslag te krijgen, maar dat niet bekend was wat er met het verslag was gebeurd.

15. Door verzoekster werd, naar aanleiding van de aan haar toegestuurde zienswijze, onder andere opgemerkt dat de projectleider van het adviesbureau ten onrechte stelde dat verzoekster partijen tegen elkaar uit zou spelen. Bovendien was het verzoekster niet duidelijk waar de projectleider op doelde met zijn verwijzing naar een 'kluwen informatie' en het door de gemeente uit een overleg stappen.

16. Op 7 januari 2003 besloot het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem de aan hem voorgelegde adviesnota, inzake de beslissing op de klachtonderdelen van verzoekster ten aanzien van de twee ambtenaren van de gemeente, aan te houden. Het college merkte op dat uit de nota niet bleek of de ambtenaar, ten aanzien van wiens gedragingen werd geadviseerd de klacht gegrond te verklaren, conform de voorschriften had gehandeld en - voor zover dit niet het geval was - dit niet te rechtvaardigen was geweest. Daarnaast merkte het college op dat in het kader van de klachtenprocedure alleen inhoudelijk over de rioleringsplannen was gesproken en niet over de inhoud van de klachten zelf en bovendien de betrokken ambtenaar op deze aspecten niet had kunnen reageren in het kader van hoor en wederhoor.

17. Op 25 maart 2003 besloot het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem de aan hem voorgelegde adviesnota, inzake de beslissing op de klachtonderdelen van verzoekster ten aanzien van zowel de twee ambtenaren als ten aanzien van het adviesbureau wederom aan te houden, aangezien het college een nadere motivering voorgelegd wenste te krijgen ten aanzien van de gegrond geachte klacht over een ambtenaar van de gemeente.

18. Op 15 april 2003 behandelde het college de aan hem voorgelegde, gezamenlijke memo van de gemeentelijk klachtcoördinator en klachtenbehandelaar. In deze memo werd opgemerkt dat het de taak van de bij de aanleg van het bergbezinkbassin betrokken ambtenaar was om er voor zorg te dragen dat aan betrokken partijen en belanghebbenden informatie werd verstrekt. Aangegeven werd dat door zowel de klachtcoördinator als de klachtenbehandelaar tijdens de klachtrechtprocedure was gebleken en ervaren dat door de betrokken medewerker slecht was gereageerd op herhaaldelijke verzoeken om informatie van verzoekster en vragen en opmerkingen van verzoekster niet of onvoldoende waren betrokken in de te doorlopen procedures.

Het college besloot wederom de beslissing op de klacht aan te houden, omdat het bij zijn oordeel bleef dat de motivering nog altijd onvoldoende was om de klacht ten aanzien van de betrokken ambtenaar gegrond te kunnen verklaren.

19. Naar aanleiding van voormeld aanhoudingsbesluit van het college merkten de klachtcoördinator en de klachtenbehandelaar in een gezamenlijke memo op dat de betrokken medewerkers geen gebruik hadden gemaakt van de mogelijkheid om verweer te voeren voorafgaande aan, tijdens of na de hoorzitting. In reactie op deze memo werden de betrokken medewerkers alsnog in de gelegenheid gesteld om verweer te voeren.

20. De betrokken medewerker, ten aanzien van wiens gedraging was geadviseerd de klacht gegrond te verklaren, deelde in zijn reactie van 12 mei 2003 mee teleurgesteld te zijn in de wijze van klachtbehandeling. Zo merkte betrokkene op dat ook bij schriftelijke klachten een informele wijze van klachtafhandeling mogelijk zou moeten zijn, geen afweging was gemaakt tussen wel en niet klachtwaardige gedragingen, onvoldoende relevante gegevens waren verzameld voor de afhandeling van de klacht, geen wederhoor was aangeboden en tijdens de hoorzitting van 19 september 2002 uitsluitend riolerings-technische aspecten aan de orde waren gesteld en hij pas onlangs moest horen dat in een tweede hoorzitting, waarvoor de betrokken ambtenaar niet was uitgenodigd, op de klachten zelf was ingegaan.

21. In zijn aanvullend verweerschrift van 12 juni 2003 ging de betrokken ambtenaar nader in op de door verzoekster in haar brieven van 28 mei en 29 juni 2002 onderscheiden klachtonderdelen en stelde zich, onder verwijzing naar zijn reactie per klachtonderdeel, op het standpunt dat de geuite klachten niet terecht waren.

22. De betrokken medewerker, ten aanzien van wiens gedragingen was geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren, omdat hij niet als behandelend ambtenaar inzake de aanleg van het bergbezinkbassin kon worden aangemerkt en derhalve geen directe contacten had gehad met verzoekster, deelde in zijn verweer mee zich te kunnen vinden in de zienswijze van het adviesbureau, zoals uitgebracht op 14 februari 2003.

23. In zijn vergadering van 1 juli 2003 besloot het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem, overeenkomstig het advies van de klachtencoördinator, de klachten van verzoekster ongegrond te verklaren.

24. In zijn brief van 4 juli 2003 deelde het college verzoekster mee dat haar klachten tegen de betrokken ambtenaren X en Y van de gemeente Gulpen-Wittem, inzake het niet tijdig reageren op brieven en verzoeken om informatie, het verstrekken van onjuiste informatie en het niet of niet voldoende coördineren en controleren van gedragingen van diverse medewerkers van het adviesbureau ongegrond geacht werden.

Ten aanzien van de klachten gericht tegen gedragingen van de heer X stelde het college het volgende:

“Op grond van het gehoorde ter hoorzitting en het nadere onderzoek kan tot de conclusie gekomen worden dat de heer X behandelend ambtenaar is inzake het aanleggen van de bergbezinkbassins en dientengevolge directe contacten heeft gehad met u. Tijdens de hoorzitting en het nadere onderzoek is het gebleken dat de heer X gedurende het project van het aanleggen van een bergbezinkbassin, voor zover het in zijn vermogen heeft gelegen, alle betrokken partijen van informatie, gevraagd en ongevraagd, heeft voorzien.”

Ten aanzien van de klachten gericht tegen gedragingen van de heer Y stelde het college het volgende:

“Op grond van het gehoorde ter hoorzitting en het nadere onderzoek kan tot de conclusie gekomen worden dat de heer Y niet de behandelend ambtenaar is inzake het aanleggen van de bergbezinkbassins en dientengevolge dus geen directe contacten heeft gehad met u.”

In zijn brief van 4 juli 2003 deelde het college verzoekster tevens mee dat haar klachten tegen het adviesbureau, inzake het niet of onjuist verstrekken van informatie, het slordig, onzorgvuldig en foutief afhandelen van zaken, het negeren van bestuurlijke procedures en het zonder machtiging, namens de gemeente Gulpen-Wittem, handelen eveneens ongegrond werden geacht.

Ten aanzien van de klachten gericht tegen het adviesbureau stelde het college het volgende:



“Op grond van het gehoorde ter hoorzitting en het nadere onderzoek kan tot de conclusie gekomen worden dat Buro K op 3 december 2002 achteraf door uw college is gemachtigd voor het voeren van overleg en het indienen van vergunningaanvragen ten behoeve van de aanleg van een bergbezinkbassin in Beutenaken. Het is niet de taak noch de bevoegdheid van Buro K om informatieverstrekking te verzorgen aan belanghebbenden en andere derden. Dit is een expliciete taak van de opdrachtgever, in casu de heer X, namens uw college.”

II. Ten aanzien van de beslissing van 4 juli 2003.

1. Verzoekster klaagt er allereerst over dat haar klachten, zoals neergelegd in haar brief van 28 mei 2002 en nader onderbouwd in haar brief van 28 juni 2002, inzake de gedragingen van twee medewerkers van de gemeente Gulpen-Wittem en de gedragingen van diverse medewerkers van het door de gemeente ingeschakelde adviesbureau ongegrond zijn verklaard zonder dat door het college inhoudelijk op de onderscheiden klachtonderdelen, welke naar de mening van verzoekster zijn gebaseerd op duidelijke feiten, is ingegaan.

2. Ten aanzien van de beslissing omtrent de gedragingen van medewerkers van de gemeente merkt verzoekster op dat het college uitsluitend op grond van de hoorzitting en het `nader onderzoek' tot de conclusie is gekomen dat de klachten ongegrond zijn, terwijl niet inhoudelijk op de onderscheiden klachtonderdelen is ingegaan en ten aanzien van de heer X uitsluitend wordt gesteld dat hij alle partijen wel van informatie zou hebben voorzien en ten aanzien van de heer Y uitsluitend wordt gesteld dat hij geen directe contacten met verzoekster zou hebben gehad.

3. Ten aanzien van de beslissing omtrent de gedragingen van het adviesbureau merkt verzoekster op dat een motivatie van de conclusie ontbreekt en het college uitsluitend op grond van de hoorzitting en het `nader onderzoek' tot de conclusie is gekomen dat de klachten ongegrond zijn, terwijl geen hoorzitting heeft plaatsgevonden en inmiddels gebleken is dat het college het betrokken adviesbureau met terugwerkende kracht heeft gemachtigd.

4. In reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman onder meer mee te blijven bij zijn eerdere besluit inzake de ongegrond verklaring van de klachten. Voor de motivering werd verwezen naar het aan de Nationale ombudsman toegestuurde dossier, met afschriften van de correspondentie met verzoekster. Tevens merkte het college op dat verzoekster, nadat de betrokken ambtenaren in de gelegenheid waren gesteld hun zienswijze te geven, niet opnieuw in de gelegenheid was gesteld te reageren op het nadere verweer, omdat verzoekster reeds voldoende in de gelegenheid was gesteld te reageren en haar klachten te onderbouwen. Ten slotte merkte het college op dat de hoorzitting, naar aanleiding van de klachten over het adviesbureau op verzoek van verzoekster schriftelijk heeft plaatsgevonden en er

derhalve wel degelijk een hoorzitting had plaatsgevonden.

5. Ingevolge het bepaalde in artikel 9:12, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.) stelt het bestuursorgaan 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.

Onder de bevindingen van het onderzoek dient te worden verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. Op grond van deze bevindingen dient het bestuursorgaan zich een oordeel te vormen over de gang van zaken en de daaraan wellicht te verbinden conclusies. De wijze waarop aan de in voornoemd artikel opgenomen mededelingsplicht moet worden voldaan, zal van geval tot geval verschillen. Vast staat dat de behoefte aan een uitgebreide motivering groter zal zijn wanneer de klacht ongegrond wordt geacht.

6. Door verzoekster zijn, in haar brieven van 28 mei en 28 juni 2002, twaalf specifieke klachtonderdelen benoemd welke met voorbeelden of standpunten zijn onderbouwd.

7. Geconstateerd dient te worden dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem in zijn beslissing van 4 juli 2003 op de door verzoekster ingediende klachtonderdelen, een chronologische weergave heeft gegeven van de tijdens de klachtprocedure ondernomen stappen.

Geconstateerd dient echter tevens te worden dat het college nagelaten heeft in zijn beslissing aan te geven welke feiten tijdens het klachtonderzoek zijn vast komen te staan en tevens niet heeft aangegeven op grond van welke bevindingen het college zich een oordeel heeft gevormd over de gang van zaken.

Gelet op het vorenstaande dient te worden vastgesteld dat het college van burgemeester en wethouders niet op een juiste wijze uitvoering heeft gegeven aan de mededelingsplicht, zoals bedoeld in artikel 9:12, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de ongegrond verklaring van de klachten jegens de heer X.

1. In reactie op de klacht verwees het college van burgemeester en wethouders, voor de motivering van zijn beslissing tot ongegrond verklaring van de diverse klachtonderdelen, naar het aan de Nationale ombudsman toegestuurde dossier, waarin afschriften waren opgenomen van de correspondentie met verzoekster.

De Nationale ombudsman maakt hieruit op dat het college mede doelt op de door de betrokken medewerkers van de gemeente en de projectleider van het adviesbureau opgestelde verweerschriften op de door verzoekster geformuleerde klachtonderdelen.

2. De klachten over de medewerkers van de gemeente Gulpen-Wittem hebben betrekking op het niet of niet juist reageren op brieven en verzoeken om informatie en op het niet of niet voldoende controleren en coördineren van de werkzaamheden van het door de gemeente ingeschakelde adviesbureau.

3. In zijn aanvullend verweerschrift van 12 juni 2003 is de heer X expliciet ingegaan op de onderscheiden klachtonderdelen, waarbij gemotiveerd werd aangegeven waarom - naar de mening van de heer X - de onderscheiden klachtonderdelen als niet gegrond aangemerkt zouden moeten worden.

4. Mede naar aanleiding van het aanvullend verweerschrift van 12 juni 2003 heeft het college zich, in zijn beslissing op de klachtonderdelen inzake de gedragingen van de heer X, op het standpunt gesteld dat deze, als behandelend ambtenaar inzake het aanleggen van de bergbezinkbassins, voor zover het in zijn vermogen heeft gelegen, alle betrokken partijen gevraagd en ongevraagd van informatie heeft voorzien.

5. In haar verzoekschrift van 31 juli 2003 stelt verzoekster dat de conclusie van het college ten aanzien van de heer X onjuist en onvolledig is, zonder dit nader te motiveren. Verzoekster kon dit echter ook niet motiveren, omdat aan haar geen afschriften waren toegestuurd van de opgestelde verweerschriften op grond waarvan het college tot zijn beslissing is gekomen.

6. Het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient, alhoewel een verplichting tot wederhoor niet uitdrukkelijk in artikel 9:10 van de Awb is neergelegd, te worden aangemerkt als beginsel van behoorlijke klachtbehandeling. Het beginsel van hoor en wederhoor dient bij de behandeling van een klacht consequent te worden toegepast. Van het uitgangspunt van wederhoor kan slechts worden afgeweken, indien de reactie van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft geheel aansluit bij de klacht en de daarop gegeven toelichting. Dan is het niet noodzakelijk deze reactie opnieuw aan de klager voor te leggen. Wanneer degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft echter feitelijk verweer voert, dat wil zeggen de gedraging als zodanig ontkent of feiten aanvoert die de gedraging in een ander daglicht plaatsen, is er sprake van (nieuwe) gegevens waarover de klager zijn visie moet kunnen geven. Wederhoor is dan een vereiste.

7. Door hetgeen de heer X in zijn aanvullend verweerschrift heeft aangevoerd niet in het kader van wederhoor aan verzoekster voor te leggen, heeft het college geen juiste uitvoering gegeven aan het beginsel van behoorlijke klachtbehandeling.

8. Alhoewel door verzoekster niet is aangegeven waarom hetgeen de heer X in zijn aanvullend verweerschrift van 12 juni 2003 heeft opgemerkt onjuist zou zijn, dient te worden vastgesteld dat het college van burgemeester en wethouders in zijn beslissing op de klacht (zie hiervoor onder I. 24.) uitsluitend is ingegaan op het verstrekken van informatie door de heer X en niet op verzoeksters klacht ten aanzien van de controle en

coördinatie van de werkzaamheden van het adviesbureau. Dit klemt te meer nu adviesbureau K in zijn brief van 14 februari 2003 kritische opmerkingen heeft gemaakt over de coördinatie vanuit de gemeente. Ook in zijn reactie aan de Nationale ombudsman heeft het college geen argumenten aangevoerd waarom de klacht van verzoekster op dit punt ongegrond zou zijn.

In zijn standpunt dat de klacht van verzoekster jegens de heer X ongegrond is kan het college dan ook niet worden gevolgd.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de ongegrond verklaring van de klachten jegens de heer Y.

1. In zijn verweerschrift van 13 juni 2003 liet de heer Y weten zich te kunnen vinden in het verweerschrift, zoals door het adviesbureau uitgebracht op 14 februari 2003.

2. In haar verzoekschrift van 31 juli 2003 stelt verzoekster dat de conclusie van het college dat de heer Y geen directe contacten had gehad met verzoekster onjuist en onvolledig is.

3. Uit het aanvullend klaagschrift van verzoekster, zoals ingediend op 28 juni 2002, blijkt dat zij in ieder geval op 19 oktober 1999 een gesprek heeft gehad met de heer Y. Gelet op het vorenstaande kan het college niet worden gevolgd in zijn standpunt, zoals neergelegd in zijn beslissing van 4 juli 2003, dat de betrokken medewerker, nu hij niet de behandelend medewerker was inzake het aanleggen van het bergbezinkbassin geen directe contacten met verzoekster heeft gehad. Het college kon de klacht jegens de heer Y om die reden dan ook niet ongegrond achten.

De onderzochte gedraging is in zoverre evenmin behoorlijk.

V. Ten aanzien van de ongegrond verklaring van de klachten jegens het adviesbureau K.

1. De door verzoekster geformuleerde klachtonderdelen met betrekking tot (de medewerkers van) het adviesbureau hebben betrekking op het niet of niet juist verstrekken van informatie, het negeren van bestuurlijke procedures, het slordig, onzorgvuldig en foutief afhandelen van zaken en het zonder machtiging handelen namens de gemeente.

2. In zijn beslissing op de klachtonderdelen stelde het college dat, nu het adviesbureau op 3 december 2002 achteraf door het college was gemachtigd voor het voeren van overleg en het indienen van vergunningaanvragen, en het niet de taak, noch de bevoegdheid van het adviesbureau was om de informatieverstrekking aan onder andere verzoekster te verzorgen de klachtonderdelen terzake als ongegrond aangemerkt dienden te worden.

3. In zijn standpunt kan het college echter niet worden gevolgd.

Nu het college erkent dat het adviesbureau ten tijde van de ingediende klacht niet gemachtigd was tot het voeren van overleg en het indienen van vergunningaanvragen en het college dit, blijkens de op 3 december 2002 afgegeven machtiging, wel wenselijk achtte kon het college in ieder geval het klachtonderdeel van verzoekster inzake het zonder machtiging optreden van het adviesbureau niet als ongegrond aanmerken.

De onderzochte gedraging is in zoverre evenmin behoorlijk.

VI. Ten aanzien van het niet in behandeling nemen van het klaagschrift van 27 januari 2003.

1. Verzoekster klaagt er ten slotte over dat het college van burgemeester en wethouders haar op 27 januari 2003 ingediende klaagschrift buiten behandeling heeft gesteld, terwijl verzoekster telefonisch kenbaar had gemaakt prijs te stellen op formele afhandeling van het klaagschrift.

2. Bij brief van 27 februari 2003 informeerde het college verzoekster over hetgeen zij in haar klaagschrift van 27 januari 2003 had opgemerkt. Aan het slot van deze brief werd verzoekster gevraagd om, indien zij ondanks de gegeven informatie formele klachtbehandeling wenste dit uiterlijk 21 maart 2003 door te geven.

3. Door verzoekster is aangegeven en door het college van burgemeester en wethouders is niet weersproken dat zij telefonisch te kennen heeft gegeven prijs te stellen op formele klachtbehandeling. Dat dit vervolgens niet is gebeurd is niet juist.

De onderzochte gedraging is in zoverre evenmin behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem is gegrond.

## **Onderzoek**

Op 1 augustus 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 31 juli 2003, van mevrouw R. te Gulpen, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem. 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. Het college van burgemeester en wethouders deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Bij brief van 28 mei 2002 diende verzoekster een klaagschrift in bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem. In haar klaagschrift schreef verzoekster onder meer het volgende:

“Hiermee dien ik een klacht in tegen onder de verantwoordelijkheid van uw bestuursorgaan werkzame personen, te weten de heren Y en X van bureau CCT, alsmede diverse medewerkers van het adviesburo K, voor zover deze personen optreden namens bureau CCT, college en/of gemeentebestuur. Dit laatste bovendien steeds zonder machtiging.

De klacht betreft de gang van zaken in de periode 1998 tot heden met betrekking tot de aanleg van een nieuwe riool-overstort en bijbehorend bergbezinkbassin te Beutenaken.

De klacht met betrekking tot de medewerkers bureau CCT betreft:

- niet reageren op brieven en verzoeken om informatie;
- en/of verstrekken van onjuiste informatie;
- aan belanghebbenden, adviesburo en andere gemeente-afdelingen;
- niet of onvoldoende controleren en coördineren van gedragingen van diverse medewerkers van het adviesburo K, uitgevoerd namens bureau CCT, college en/of gemeentebestuur.

De klacht met betrekking tot medewerkers van adviesburo K betreft in grote lijnen:

- het eigenmachtig optreden van het adviesburo
- slordige, onzorgvuldige, en/of foutieve afhandeling van zaken
- volstrekt negeren van bestuurlijke procedures
- geen informatie en/of onjuiste informatie aan belanghebbenden

- tegelijk handelend namens college en/of gemeentebestuur
- overigens steeds zonder machtiging.

Het betreffende bouwproject is door het adviesburo al in bestek aanbesteed bij de aannemer op 2 november 2000, terwijl:

- er alleen een voorbereidingsbesluit is (van 26 oktober 2000)
- belangenafweging ex art. 19 WRO nog niet heeft plaatsgevonden
- nog geen van de overig benodigde vergunningen is verleend.

Deze vergunningaanvragen en overige 'meldingen' worden slordig behandeld (onjuiste gegevens/verkeerde bouwtekeningen), waardoor procedures soms twee tot drie keer moeten worden overgedaan. Alle aanvragen zijn bovendien niet rechtsgeldig ondertekend.

Hoewel een en ander reeds geruime tijd voortduurt is het naar aanleiding van recente ontwikkelingen dat ik wil overgaan tot het indienen van een klacht op (voorlopig) twee punten:

**1. Gesprek op 4 december 2001 met de heer X**, waarbij voor het eerst werd medegedeeld dat in 1998 en 2000 onderzoek zou zijn verricht met betrekking tot de lokatie van het BBB. Deze stukken heb ik na herhaald verzoek inmiddels ontvangen.

Uit de inhoud van deze stukken blijkt dat bij dit 'onderzoek' door het buro K voorstellen zijn gedaan aan Waterschap Roer en Overmaas en Gemeente (...), waarbij volledig is voorbijgegaan aan de aanwezigheid van onze woning.

Evenmin werd door het buro rekening gehouden met de ligging en functie van de waterlossing op perceel Gulpen G 217. Door de verantwoordelijke CCT medewerkers is niet gereageerd. Ook niet op mijn telefoon en brieven vanaf **februari 1999**.

**2. Brief d.d. 29 maart 2002** van adviesburo K aan Zuiveringschap Limburg, **namens het Gemeentebestuur Gulpen-Wittem**.

Op verzoek van de heer X werd door het buro gereageerd op hetgeen ter sprake is gekomen in een tweetal besprekingen. Zie besprekingsverslag 29 januari 2002/11 maart 2002.

Uit bedoelde brief blijkt dat het buro niet op de hoogte is van:

- de erosieproblemen in Beutenaken
- de aanwezigheid van roosters, aangesloten op de riolering

- relevante informatie van het gesprek van 11 maart 2002.

Het bureau doet vervolgens uitspraken, **namens het Gemeentebestuur**.

Het voorstel van het Zuiveringschap, om met de aanleg van een bergbezinkbassin te wachten tot na de aanleg van regenwaterbuffers, wordt afgewezen.

Het voorstel van het Zuiveringschap om de vergunningaanvraag van 17 juli 2000 in te trekken wordt eveneens afgewezen.

Terwijl de aanvraag van juli 2000 niet eens **rechtsgeldig** is, want ondertekend door het bureau en niet door aanvrager (**artikel 4:2 Awb**) en bovendien betrekking heeft op het **ingetrokken** bouwplan. Het bureau laat verder weten dat het Gemeentebestuur de tot nu toe gemaakte kosten ( **f 578.000,-** !!!) buitenproportioneel acht.

Mijn klacht heeft voorlopig betrekking op bovengenoemde twee punten. De klachten zijn inmiddels mondeling kenbaar gemaakt aan de klachtencoördinator.

Daarnaast zullen de klachten schriftelijk worden aangevuld tot een volledig overzicht van gedragingen van genoemde personen in de genoemde aangelegenheid. Dit om aan te tonen dat het niet gaat om incidenten, maar om een structureel probleem.”

2. Op 5 juni 2002 deed de klachtencoördinator van de gemeente Gulpen-Wittem een afschrift van het klaagschrift toekomen aan de burgemeester, de secretaris, een wethouder en de ambtenaar (de heer X) tegen wie de klacht was ingediend. Eveneens op 5 juni 2002 stuurde de klachtencoördinator een afschrift van het klaagschrift toe aan het afdelingshoofd van de betrokken ambtenaar, in die hoedanigheid optredend als behandelend klachtenfunctionaris, met onder andere het verzoek om zo spoedig mogelijk alle relevante gegevens te verzamelen, een onderzoek in te stellen, hoor en wederhoor toe te passen en een advies - omtrent het klaagschrift - aan het college van burgemeester en wethouders voor te leggen, voorzien van een conceptreactie.

3. Bij brief van 5 juni 2002, verzonden op 12 juni 2002, bevestigde het college van burgemeester en wethouders de ontvangst van het klaagschrift en werd verzoekster geïnformeerd over de te volgen procedure. Aangegeven werd onder andere dat het afdelingshoofd van de beklagde ambtenaar als behandelend functionaris met het onderzoek naar de klacht was belast en dat de afhandelingduur zes weken bedroeg, welke termijn met vier weken kon worden verlengd.

4. In reactie op de ontvangstbevestiging schreef verzoekster op 13 juni 2002 aan het college te benadrukken dat haar klacht betrekking had op gedragingen van meerdere medewerkers van het bureau CCT van de gemeente Gulpen-Wittem en op gedragingen van medewerkers van het adviesbureau, werkzaam onder verantwoordelijkheid van het college in het kader van de aanleg van openbare werken. Gelet hierop vroeg verzoekster



een afschrift van haar klaagschrift aan meerdere personen van het bureau CCT en het adviesbureau toe te sturen. Daarbij merkte verzoekster op dat niet de wethouder ruimtelijke ordening, maar de wethouder openbare werken de verantwoordelijk portefeuillehouder was.

Op 18 juni 2002 deed de klachtencoördinator van de gemeente Gulpen-Wittem een afschrift van het klaagschrift eveneens toekomen aan de wethouder openbare werken en aan de tweede betrokken ambtenaar (de heer Y). Hierover werd verzoekster op 25 juni 2002 geïnformeerd.

5. Naar aanleiding van de brief van het college van 10 juni 2002, verzonden op 17 juni 2002, waarbij verzoekster in de gelegenheid was gesteld om voor 1 juli 2002 de op 28 mei 2002 ingediende klachten nader aan te vullen, deelde verzoekster op 28 juni 2002 onder meer het volgende mee:

“Mijn klachten hebben tevens betrekking op de gedragingen van de heren (...) van het buro K.

De klachten zijn vermeld op de vervolgbladen van deze brief:

1. Voorstellen aan Waterschap misleidend
2. Geen rekening gehouden met waterlossing
3. Niet reageren op vroegtijdige informatie
4. Niet reageren op brieven
5. Verstrekken van onjuiste informatie
6. Bewust achterhouden van informatie
7. Voortijdig aanbesteden van bouwproject(en)
8. Onnodig verplaatsen van regenwaterleiding
9. Lozing via (nieuwe) regenwaterleiding vergeten
10. Brief van buro K aan Zuiveringschap Limburg
11. Aardgasleiding ontbreekt nog steeds op tekeningen”

Ter onderbouwing van de onderscheiden klachtonderdelen werd door verzoekster onder meer het volgende opgemerkt:

**“Klacht 1. Voorstellen aan Waterschap misleidend**

(...) het Waterschap eist dat de **meanderzone** van de Gulp **zo weinig mogelijk** wordt aangetast.

Op de kadastrale ondergrond staat alléén het grondgebied van de (voormalige; N.o.) gemeente **Wittem**. Wat betreft het benodigde **bruto** ruimtebeslag is dus geen rekening gehouden met:

- de afmetingen van perceel Gulpen G 216;
- de ondergrondse waterlossing op perceel Gulpen G 217;
- onze woning op perceel (...).

Zie verder de kaarten, behorend bij het door de gemeente Wittem vastgestelde rioleringsplan **1996/1999**. Hieruit blijkt de lokatie van het BBB op het perceel (...). Hoewel dit perceel is gelegen langs de Gulp, ligt het **niet in een meanderzone**, omdat ter plaatse een muur aanwezig is.

Er was dus geen enkele reden om af te wijken van dit plan. Daardoor ligt het BBB in de huidige plannen én **in de meanderzone** én **naast onze woning**.

Klacht 2. Geen rekening gehouden met waterlossing

Bij de bezichtiging ter plaatse (...) moeten de problemen met de waterlossing zijn opgevallen.

Zowel op **6 juni 1998** als nogmaals op **15 juni 1998** zijn ons huis en perceel overspoeld met modderstromen.

Het opruimen (door ons) heeft weken geduurd.

Het is onvoorstelbaar dat in deze situatie wordt gekozen voor het verplaatsen van de riool-overstort naar deze waterlossing. (...)

Klacht 3. Niet reageren op vroegtijdige informatie

Zie bijlage: Verslag gesprekken gehouden op 9 februari 1999 en 17 februari 1999, onder meer met dhr. X.

Volgens informatie van dhr X op **17 februari 1999** zijn de afmetingen van het BBB: 27 m lang, 4 m breed en 3 m diep.

Op de opmerking, dat het perceel daarvoor veel te klein is, werd door dhr X gereageerd: dan moet de berging maar **schuin** worden gelegd. (Dus toch in de **meanderzone**?)

#### Klacht 4. Niet reageren op brieven

Brief (...) aan B&W gemeente Gulpen-Wittem dd. **3 maart 1999**. Onder andere verzoek om informatie over gemeentelijk rioleringsplan. Ontvangstbevestiging (...) dd. 4-3-1999. Toegezegd 'nader bericht' nooit ontvangen.

Brief (...) aan B&W t.a.v. de heer X dd. **14-12-2000** Verzoek om informatie over de (tweede) vergunningaanvraag bronbemaling. Ontvangstbevestiging nummer (...). Toegezegd 'nader bericht' nooit ontvangen.

#### Klacht 5. Verstrekken van onjuiste informatie

**19-10-1999** Gesprekken (...) met de heren X en Y, naar aanleiding van agendapunt 8 commissievergadering 14-10-1999:

- Met de heer X over **parkeerterrein**:

Dhr X laat tekeningen zien, gemaakt door **buro K**, waarop nog **veel meer parkeerplaatsen** staan ingetekend, vooral **naast** onze woning. Zijn advies is om maar beter in te stemmen met de huidige plannen. 'Nu valt het nog mee'.

- Met de heer Y over **Gemeentelijk Rioleringsplan**:

Dhr Y laat dikke stapels papier zien. (Verzoekster; N.o.) mag deze niet inzien. Volgens dhr Y zou de lokatie van het BBB niet zijn aangegeven in de stukken. Dit blijkt niet waar te zijn.

De betreffende kaarten ontvangt (verzoekster; N.o.) uiteindelijk:

- februari 2001 via het Zuiveringschap Limburg (overzichtkaarten)

- juni 2001 via het Waterschap Roer en Overmaas (detailkaart)

Ook alle overige informatie waarop mijn bedenkingen zijn gebaseerd zijn bij stukje en beetje verkregen van Zuivering- en Waterschap.

Periode 16-11-1999 / 29-12-1999

Gesprekken (...) met dhr X n.a.v. ingediende bedenkingen. Deze worden 'gesust' met naar later blijkt onjuiste informatie:

Bedenking 1: Lokatie bergbezinkbassin

Hierbij worden door dhr. X allerlei alternatieven genoemd, welke om bepaalde redenen niet uitvoerbaar zijn.

Echter niets wordt gezegd over de lokatie, welke blijkt uit de vastgestelde gemeentelijke rioleringsplannen.

#### Bedenking 2: Schade aan bestemming ALN/Reservaatgebied

Volgens dhr X wordt het BBB zo diep aangelegd dat daarboven nog voldoende grond kan komen, waarop gras kan groeien.

Dit blijkt niet te kloppen. In het nieuwe bouwplan ligt het BBB zelfs gedeeltelijk bovengronds.

#### Bedenking 3: Maatregelen wateroverlast worden belemmerd

Dit is **tot op heden** het geval, omdat beide projecten in één bestek zijn aanbesteed. Het Waterschap onderzoekt dit momenteel.

Bedenking 4: Ondergrondse waterlossing staat niet op tekening. Deze ligt veel zuidelijker dan tot nu toe werd aangenomen. Volgens buro K kan de ondergrondse lossing vervallen en worden gecombineerd met de riool-overstort leiding. Dit wordt door het buro uitgewerkt in bouwtekening nr. 9.

Het plan blijkt om twee redenen onmogelijk:

- a. vanwege de overstort hoeveelheden (zie hierna bij 5) ;
- b wegens strijd met de 'melding' PMV bodembeschermingsgebieden.

#### Bedenking 5: Door riool-overstort neemt wateroverlast toe.

Volgens dhr X neemt de overlast niet toe, maar blijft gelijk, of wordt minder. Dit blijkt niet te kloppen:

- oude vergunning Waterschap: **125 l/s**, maximaal 6 x per jaar

- nieuw aangevraagde vergunning: **188 l/s**, onbeperkt.

N.B. deze hoeveelheden zouden nog worden **toegevoegd** aan de hoeveelheden die de waterlossing al niet kan verwerken!

#### Bedenking 6: Onduidelijkheid over geluid/trilling pompen

Over de milieu-aspecten stank en geluid blijkt op **1 december 1999** een faxbericht te zijn verzonden van K aan Gemeente.

Dhr X zegt echter niets over deze brief.

De brief, behorend bij de 'melding' Wm dd. 31 augustus 2000, is bij de 'melding' van 23 april 2002 zelfs helemaal verdwenen.

#### Klacht 6. Bewust achterhouden van informatie

Het meest recent is het 'verdwijnen' van de hiervoor genoemde brief van 1 december 1999 van buro K aan de Gemeente.

Voor dit onderwerp zie mijn brief van 19 juni 2002, naar aanleiding van de publicatie Wet Milieubeheer dd. 23 april 2002. Uw ontvangstbevestiging (...).

Dat belanghebbenden bewust niet worden geïnformeerd is ook gebleken naar aanleiding van de (**eerste**) vergunning bronbemaling. Door het buro K zijn hierover twee rapporten opgesteld:

- concept rapport dd. 12 april 2000

- definitief rapport dd. 17 mei 2000

Uit beide rapporten blijken de ernstige nadelige gevolgen.

Onze woning (...) wordt daarbij met name genoemd.

Deze informatie is ons **bewust** onthouden, zowel door dhr X als door de betreffende medewerker van het buro K. Genoemde rapporten zijn (...) bij de vergunningverlener (G.S.) in concept besproken. Namens de gemeente is gekozen om de omwonenden niet te informeren. Zie afsprakenlijst TA/PL: Lijst omwonenden: **Nee**.

Wat betreft de **tweede** vergunningaanvraag bronbemaling:

Op uitdrukkelijk verzoek van de Provincie zou deze keer **vooraf** overleg plaatsvinden met belanghebbenden:

14-11-2000

Gesprek (...) met de heren X en (een medewerker van het adviesbureau; N.o.)

Onderwerp: voorlopig toelichtingsrapport vergunningaanvraag bronbemaling dd. 13 november 2000.

In dit rapport wordt verwezen naar een **damwandadvies**. Dit advies na herhaald verzoek ontvangen op 22 december 2000.

Uit het advies blijkt dat de toegezegde **schadevrije** damwandmethode niet mogelijk is, wegens stenen in de ondergrond. Deze stenen veroorzaken trillingen en schade aan

gebouwen en infrastructuur (**aardgasleiding !**)

06-12-2000

Gesprek (...) met de heren X en (de projectleider van het adviesbureau; N.o.) Door (de projectleider; N.o.) werd onder meer gezegd:

- In het gemeentelijk rioleringsplan Wittem was deze lokatie altijd al aangewezen; wijzigen is niet mogelijk.

- (Verzoekster; N.o.) moet blij zijn: het gaat om maar een 'klein' BBB. Oorspronkelijk zou één heel groot BBB worden gebouwd, naast onze woning, maar drie kleine BBB's op 3 lokaties bleken goedkoper.

Op mijn vraag hoe dit grote BBB had moeten worden aangelegd, nu het 'kleine' al niet past op het perceel, werd niet geantwoord. Uit de gemeentelijke rioleringsplannen Wittem **1996/1999** (toen nog steeds niet ingezien) blijkt bovendien dat dit niet waar is. Dat blijkt ook uit de richtlijnen van het Zuiveringschap Limburg, welke voorschrijven een BBB bij **elke** overstort.

Klacht 7. Voortijdig aanbesteden van bouwproject(en)

Zelfs tot twee maal toe:

De **eerste** keer op **30 augustus 2000**, direct na de bekendmaking van de ontwerp-vergunning Grondwaterwet, op 23 augustus 2000.

Kennelijk werden geen bezwaren tegen het ontwerp-besluit verwacht. Overig benodigde vergunningen waren ook nog niet verleend.

De **tweede** keer werd het bouwproject aanbesteed op **2 november 2000**, direct na het voorbereidingsbesluit van 26 oktober 2000.

- belangenafweging ex art. 19 WRO heeft nog niet plaatsgevonden

- vergunning grondwateronttrekking is nog niet aangevraagd

- geen van de overig benodigde vergunningen is verleend.

Klacht 8. Onnodig verplaatsen van regenwaterleiding

In het eerste bouwplan bleef de regenwaterafvoer (...) ongewijzigd plaatsvinden via de bestaande overstortleiding.

In het tweede bouwplan bleek deze leiding te worden verplaatst. Er wordt een nieuwe leiding aangelegd van **29 meter lang**, dwars door het perceel Gulpen sectie G 216. Daardoor moet ook een **nieuwe put** worden aangelegd (...), moet **meer grondwater** worden onttrokken en moeten **meer bomen** worden gekapt.

Bij telefonische navraag bleek dhr X zelf ook verbaasd. Hij had alleen aan K gevraagd: is die buis nog wel goed? Als hij lek is of raakt komt er regenwater in de grond. Het bureau had daarop het bouwplan op deze wijze aangepast.

In het gesprek van **14-11-2000** (zie klacht 6) werd toegezegd dat de regenwaterafvoer weer zou vervallen. Als er regenwater in de grond komt is dit immers geen probleem. Regenwater kan over de Gulpener-grensweg zelfs **zonder buis** de Gulp instromen.

In het gesprek van **06-12-2000** (zie klacht 6) werd door de projectleider (...) gezegd dat de **gemeente** het plan **handhaaft** om de huidige overstortleiding te saneren en een nieuwe regenwaterafvoer aan te leggen.

Is het de **Gemeente** die het plan handhaaft, of het bureau **K**? De ware reden blijkt te zijn dat het bouwplan, inclusief nieuwe regenwaterafvoer, al was aanbesteed op 2 november 2000.

Klacht 9. Lozing via (nieuwe) regenwaterleiding vergeten

In juli 2000 is door K een lozingsvergunning aangevraagd bij het Waterschap voor de nieuwe riool-overstort.

Een en ander berekend op basis van het op de riolering aangesloten **verhard oppervlak** van Beutenaken. Daarbij is door het bureau vergeten dat **regenwater** wordt overgestort uit hiervoor bij klacht 8 besproken bestaande, danwel nieuw aan te leggen regenwaterleiding.

Op verzoek van het Waterschap moest een nieuwe aanvraag worden ingediend, waarbij de in december 2000 door het Waterschap verleende vergunning werd ingetrokken.

Bij de nieuwe aanvraag is nog steeds geen rekening gehouden met de hoeveelheden welke overstorten via het eveneens op de riolering aangesloten **onverhard oppervlak** van Beutenaken.

Het Waterschap heeft de Gemeente **opnieuw** verzocht de aanvraag in te trekken. Dhr X en/of K hebben dit **geweigerd**. Bij besluit van **27 februari 2002** heeft het Waterschap de beslissing op de aanvragen inmiddels verdaagd tot **1 maart 2003**. Dit mede in verband met nader onderzoek naar de lokatie van het bergbezinkbassin.

Klacht 10. Brief van bureau K aan Zuiveringschap Limburg

Bedoelde brief van 29 maart 2002, behandeld door (de projectleider; N.o.), werd reeds besproken in mijn klacht van 28 mei 2002.

Hierbij wordt nog opgemerkt dat door (de projectleider; N.o.) geen rekening is gehouden met milieugevolgen, en beheerskosten voor de gemeente. (zwaardere elektrische pompen en/of pompwagens). Voor deze onderwerpen zie eveneens mijn brief van 19 juni 2002, (...).

Verder heeft mijn klacht betrekking op de koppeling tussen aanleg BBB en **maatregelen tegen wateroverlast**, binnen één bouwbestek. Aanbesteed door buro K en niet door het Waterschap zelf. Daardoor wordt het Waterschap belemmerd bij de uitvoering van deze werkzaamheden, welke nu z.s.m. zullen plaatsvinden.

Klacht 11. Aardgasleiding ontbreekt nog steeds op tekeningen

In diverse gesprekken met dhr X:

- gewezen waar deze ligt (verspringend onder de meidoornhaag)

- verteld wat is gebeurd bij werkzaamheden door Waterschap;

(gaslek - ontploffingsgevaar - verkeer afgesloten)

- verteld dat de leiding nu gedeeltelijk in het beton ligt;

- gewezen op **veiligheidsmaatregelen** van het **damwandadvies**. Volgens dhr X wordt de leiding verplaatst (?)”

6. Door verzoekster werden, ter onderbouwing van de aangevulde klachtonderdelen, aan het college diverse bijlagen gestuurd, waaruit onder andere kan worden opgemaakt dat op 17 juli 2000 bij het Zuiveringschap Limburg een aanvraag om vergunning ingevolge de Wet verontreiniging oppervlaktewateren was ingediend voor het lozen van overstortwater door middel van een aan te leggen geul. Het aanvraagformulier is, blijkens de daarop geplaatste stempel, ondertekent door het adviesbureau, terwijl in de aanhef het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem als ondertekenaar staat vermeld.

Op 29 januari en 11 maart 2002 had er een bespreking plaats gevonden tussen vertegenwoordigers van het Zuiveringschap Limburg, van de gemeente Gulpen-Wittem en verzoekster. Tijdens de bespreking van 29 januari 2002 werd nader ingegaan op het standpunt van verzoekster dat de afvoer van regenwater van onverhard terrein invloed heeft op het functioneren van de overstort. Daarbij werd door het zuiveringschap toegezegd om met het waterschap en de gemeente te bespreken om de volgorde in de uitvoering zodanig te wijzigen, dat eerst de buffers voor de onverharde terreinen zouden worden gerealiseerd voordat tot aanleg van het bergbezinkbassin, waarmee de gemeente zo spoedig mogelijk van start wilde gaan, werd overgegaan.



Tijdens de bespreking op 11 maart 2002 was nader ingegaan op de door het Waterschap Roer en Overmaas gedane mededeling dat het naar voren halen van de aanleg van de buffers niet mogelijk was. Daarbij was afgesproken dat de gemeente Gulpen-Wittem de vergunningaanvraag zou intrekken en op basis van een berekening van de invloed van de afvoer van de onverharde terreinen een nieuwe vergunning zou aanvragen. Naar aanleiding van deze afspraak had het adviesbureau van de gemeente op 13 maart 2002 telefonisch meegedeeld dat de invloed van de onverharde terreinen op de overstort niet in beeld gebracht kon worden en de vergunningaanvraag derhalve niet zou worden ingetrokken.

Bij brief van 29 maart 2002 had het adviesbureau het Zuiveringschap Limburg, onder verwijzing naar het overleg van 11 maart 2002 en de daar ter sprake gekomen berekening van de invloed van de afvoer van regenwater van onverhard terrein, meegedeeld dat het gemeentebestuur van Gulpen-Wittem haar vergunningaanvraag voor de aanleg van het bergbezinkbassin handhaafde en het zuiveringschap verzocht, in samenspraak met het Waterschap Roer en Overmaas en de provincie Limburg, zo snel als mogelijk tot een vergunning te komen.

In de brief van 29 maart 2002, welke in samenspraak met de gemeente Gulpen-Wittem tot stand was gekomen, werd in eerste instantie verwezen naar het door het adviesbureau in 1997 opgestelde basisrioleringsplan voor de voormalige gemeente Wittem. Daarnaast werd opgemerkt dat de gemeente Gulpen-Wittem te kennen had gegeven prioriteit te willen geven aan het realiseren van vuiluitworp reducerende voorzieningen in het gemengd rioolstelsel boven de aanleg van een gereguleerde afvoer van het water uit het buitengebied naar de Gulp. Tevens werd opgemerkt dat de gemeente Gulpen-Wittem en het Waterschap Roer en Overmaas de handen ineengeslagen hadden, waarbij de gemeente zorg zou dragen voor het realiseren van een vuiluitworp reducerende voorziening door middel van de aanleg van een bergbezinkbassin en het waterschap deze werkzaamheden zou combineren met het reguleren van waterafvoer uit het buitengebied. De aanleg van het bergbezinkbassin was derhalve reeds twee jaar geleden, tezamen met de werkzaamheden van het waterschap, aanbesteed en zowel de gemeente als het waterschap wensten zo spoedig mogelijk tot uitvoering te komen.

7. Op 19 september 2002 vond de hoorzitting plaats naar aanleiding van de door verzoekster op 28 mei en 28 juni 2002 ingediende klachten. Blijkens het verslag van deze hoorzitting werd door verzoekster onder andere aangevoerd dat er in de gehele procedure rondom de aanleg van de rioloverstort en het bergbezinkbassin te veel fout was gegaan om van een enkel incident te spreken. Bovendien stelde verzoekster zich op het standpunt dat vanuit de gemeente geen toezicht werd gehouden op de activiteiten en werkzaamheden van het adviesbureau.

In reactie op de tijdens de hoorzitting door beide beklagde ambtenaren gegeven uitleg over de aanleiding en onderbouwing van de - door de gemeente opgestarte procedure

voor de - aanleg van de nieuwe riooloverstortput, -leiding en het bergbezinkbassin te Beutenaken gaf verzoekster aan dat haar klacht zowel medewerkers van de gemeente Gulpen-Wittem, als medewerkers van het bureau K betreft en zij geen schulduitspraak wilde doen, maar de gemeente er van wilde doordringen dat het plan inzake het bergbezinkbassin niet deugde, en zij graag zou zien dat alsnog goed gekeken werd naar alle belangen.

Blijkens het verslag concludeerde de behandelend functionaris dat het gewenst zou zijn, alvorens de klachten verder in behandeling te nemen, een integraal overleg te initiëren met verzoekster, het zuiveringschap, het waterschap, het adviesbureau K en de gemeente Gulpen-Wittem.

8. Op 26 september 2002 vond een tweede hoorzitting plaats. Verzoekster had daarom gevraagd, omdat zij van mening was dat tijdens de hoorzitting van 19 september 2002 enkel was ingegaan op de procedurele kanten van de klachten, maar niet op de klachten zelf. Bij de hoorzitting waren uitsluitend aanwezig verzoekster, de behandelend klachtenfunctionaris (de heer Z) en de gemeentelijk klachtencoördinator.

In het verslag van de hoorzitting staat onder meer het volgende opgenomen:

“(Verzoekster; N.o.) merkt op dat er geen procedure bestaat waar (verzoekster; N.o.) haar klachten ten aanzien van de aanleg van een bergbezinkbassin in Beutenaken kenbaar kan maken. Dat zou alleen kunnen bij het voorbereidingsbesluit. Daar heeft (verzoekster; N.o.) ook gebruik van gemaakt met als resultaat de uitspraak van de Raad van State dat de bezwaren van (verzoekster; N.o.) pas aan de orde komen in de vrijstellingsprocedure op grond van artikel 19 van de Wet op de Ruimtelijke Ordening.

Tegen de eerste bouwvergunning van juli 2000 heeft (verzoekster; N.o.) een bezwaarschrift ingediend, met als gevolg dat de bouwvergunning werd ingetrokken. Vervolgens heeft (verzoekster; N.o.) op 31 december 2000 bedenkingen ingediend, maar daar is tot op heden niets mee gedaan. De heer J heeft aan (verzoekster; N.o.) kenbaar gemaakt dat op 1 oktober 2002 de vrijstellingsprocedure op grond van artikel 19 van de Wet op de Ruimtelijke Ordening wordt gestart. Hierover ligt reeds een voorstel bij de Raad. Kortom, de procedure wordt voor de zoveelste keer weer opnieuw opgestart.

(Verzoekster; N.o.) legt uit dat haar klacht vooral betrekking heeft op het feit dat alles wordt stilgelegd en (verzoekster; N.o.) niet wordt gehoord, maar dat aan de andere kant wel wordt doorgegaan met het treffen van voorbereidingen en het opstarten van procedures. Inhoudelijk richt de klacht zich tot het niet antwoorden, het vertragen en het traineren, kortom allemaal zaken waar geen bezwaar tegen gemaakt kan worden. Bovendien blijken er stukken te verdwijnen. Naar de mening van (verzoekster; N.o.) kloppen er een heleboel aspecten niet in de procedure met betrekking tot de aanleg van een bergbezinkbassin in Beutenaken.

Als voorbeeld van het verdwijnen van stukken noemt (verzoekster; N.o.) de informatie van de pompcapaciteiten. In deze informatie stond dat het geluid en de capaciteit niet bekend waren en dat er geadviseerd werd om een akoestisch rapport te laten opstellen en metingen te verrichten. Deze informatie was een bijlage van de melding in het kader van de Wet milieubeheer in 2000. Deze informatie is nu niet meer aanwezig. De melding in het kader van de Wet milieubeheer van 2000 is nu gepubliceerd en ligt ter inzage. Echter, de bijlagen zijn incompleet.

In het schrijven van de gemeente Gulpen-Wittem van 1 augustus 2002, verzonden 6 augustus 2002, wordt gereageerd op het incompleet zijn van de bijlagen. (Verzoekster; N.o.) heeft op dit schrijven middels een schrijven van 18 augustus 2002 (...) gereageerd. (Verzoekster; N.o.) merkt op dat zij iedere keer over het zelfde moet reageren.

De heer Z deelt mede dat indien (verzoekster; N.o.) in de toekomst informatie opvraagt hiervan voortaan een afschrift aan de heer Z dient op te sturen. Indien (verzoekster; N.o.) dan niet binnen een redelijke termijn een reactie krijgt op haar verzoek, dan dient zij dit mede te delen aan de heer Z, zodat hij actie hiertegen kan ondernemen.

(Verzoekster; N.o.) merkt op dat zij niet voornemens is om haar klachten in te trekken. Sinds 1999 zit zij met haar klachten en wenst nu dat er werk van wordt gemaakt. Er kan geen sprake meer zijn van incidenten, daar het structureel gebeurt. (Verzoekster; N.o.) vindt de hele situatie zeer frustrerend.

Op 20 september 2002 heeft er een hoorzitting plaatsgevonden bij de Provincie Limburg. Daar gebeurde weer hetzelfde, weer is alles terug bij af. De hoorzitting had te maken met de damwandendiscussie.

De heer X weigert informatie aan (verzoekster; N.o.) door te geven. De reden hiervan is, naar de mening van (verzoekster; N.o.), dat (verzoekster; N.o.) toch alle informatie tegen de gemeente Gulpen-Wittem zal gebruiken.

(Verzoekster; N.o.) is van mening dat alle partijen de procedure inzake de aanleg van het bergbezinkbassin in Beutenaken niet goed behandeld hebben. Er is niet één schuldige.

Het adviesbureau K ondertekent, namens het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem, de vergunningsaanvraag bij de Provincie Limburg. Is het adviesbureau K hiertoe gemachtigd en wat houdt deze machtiging precies in? Ondanks het verzoek aan de klachtencoördinator voor een kopie van de machtiging heeft (verzoekster; N.o.) nog steeds niets ontvangen. De klachtencoördinator zegt geen machtiging boven tafel te krijgen. Achteraf blijkt dus de informatie die de heer X aan (verzoekster; N.o.) heeft gegeven, dat er wel een machtiging is, niet te kloppen.

De huidige vergunningaanvraag inzake de damwanden bij de Provincie Limburg klopt weer niet. Er zit namelijk geen bestek bij. De Provincie Limburg heeft naar aanleiding van de

hoorzitting van 20 september 2002 gezegd nog een aantal zaken te gaan uitzoeken. Zo gaat het iedere keer.

(...) Afgesproken wordt dat de verslagen van beide hoorzittingen (19 september 2002 en 26 september 2002) worden uitgewerkt en dat de klacht verder in behandeling zal worden genomen na het plaatsvinden van het integraal overleg. De heer Z belooft duidelijk te krijgen of er een machtiging aan het adviesbureau K is verstrekt, na te gaan waarom de bijlagen bij de melding in het kader van de Wet milieubeheer incompleet zijn en na te gaan hoe het precies staat met de door (verzoekster; N.o.) ingediende bedenkingen in het kader van het voorbereidingsbesluit, mede in relatie met de uitspraak van de rechter dat er een zelfstandige projectprocedure gevolgd dient te worden. Afhankelijk van de resultaten van de beide laatste zaken (de melding en het voorbereidingsbesluit) overweegt de heer Z het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem voor te stellen de beide zaken nu qua procedure stop te zetten en deze eerst opnieuw in procedure te brengen nadat alle relevante zaken compleet zijn en voor hernieuwde ter inzagelegging in aanmerking komen.”

9. Bij brief van 26 september 2002 diende verzoekster een aanvulling in op de door haar op 28 juni 2002 aangegeven klachtonderdelen. De aanvulling had betrekking op twee onderzoeken en bijbehorende rapporten, te weten de 'Voorstudie bergbezinkbassins kern Slenaken' van 20 mei 1998 en het 'Evaluatierapport' van 17 juli 2000.

Door verzoekster werd, ten aanzien van de voorstudie, opgemerkt dat onder andere de doorvoercapaciteit van de riolering buiten beschouwing was gelaten en niet was aangegeven op welke locatie één groot bergbezinkbassin zou kunnen worden aangelegd.

Door verzoekster werd, ten aanzien van het evaluatierapport, opgemerkt dat in het evaluatierapport verwezen wordt naar het uitwerken van drie locaties voor bergbezinkbassins, terwijl in de voorstudie sprake is van slechts één bassin.

10. Op 22 oktober 2002 werden aan verzoekster de verslagen van de hoorzittingen van 19 en 26 september 2002 toegestuurd, met daarbij het verzoek binnen drie weken haar reactie op deze verslagen kenbaar te maken.

In haar brief van 21 november 2002 reageerde verzoekster op de aan haar toegestuurde verslagen en schreef onder meer dat in het gesprek van 19 september 2002 te veel was ingegaan op de procedurele en technische aspecten, waardoor nauwelijks aandacht was besteed aan de klachten zelf over onder andere het niet reageren op brieven en verzoeken om informatie, het verstrekken van onjuiste informatie en het niet of niet voldoende controleren en coördineren van het adviesbureau.

Naar aanleiding van het verslag van de hoorzitting van 26 september 2002 merkte verzoekster onder andere op dat zij, ten aanzien van de door de behandelend

klachtenfunctionaris gedane beloften om na te gaan waarom de melding in het kader van de Wet milieubeheer incompleet was en wat de stand van zaken was met betrekking tot de door verzoekster ingediende bezwaren en bedenkingen, slechts het bericht van het college van burgemeester en wethouders had ontvangen dat alle correspondentie als afgesloten werd beschouwd. Ten aanzien van de belofte om duidelijk te krijgen of er een machtiging was verstrekt aan het adviesbureau merkte verzoekster op dat zij geen enkele reactie had ontvangen, maar wel had gehoord dat het college was voorgesteld het bureau met terugwerkende kracht te machtigen.

Aan het slot van haar brief verzocht verzoekster de klachten omgaand af te handelen, aangezien de door de raad vastgestelde termijn voor klachtbehandeling van maximaal zes tot tien weken reeds vele maanden was verstreken.

11. Bij brief van 28 oktober 2002 werd verzoekster uitgenodigd voor een integraal overleg met de gemeente Gulpen-Wittem, het Zuiveringschap Limburg, het Waterschap Roer en Overmaas en het adviesbureau K op 31 oktober 2002. Blijkens het verslag van dit overleg had de bijeenkomst tot doel om verzoekster inzicht te verschaffen in de door haar gedurende de vergunningenprocedure gestelde vragen en ingediende bedenkingen en bezwaren.

Aangezien door verzoekster op 4 november 2002 schriftelijk was aangegeven dat de bespreking niet had voldaan aan haar verwachtingen, werd in het besprekingsverslag ook aandacht besteed aan de door verzoekster gestelde vragen en gemaakte opmerkingen en werden deze waar mogelijk beantwoord. In het verslag zijn de vragen zoveel mogelijk gerubriceerd naar de vergunningenprocedure waartoe ze behoren.

Wat betreft de Wet verontreiniging oppervlaktewateren wordt in het verslag onder andere ingegaan op de eisen die gesteld worden aan de capaciteit en het rendement van een bergbezinkbassin.

Wat betreft de Wet op de ruimtelijke ordening wordt in het verslag onder andere ingegaan op het moment van onderbouwing van de locatiekeuze en de aanbesteding van de aanleg van het bergbezinkbassin.

Wat betreft de Wet op de waterhuishouding wordt in het verslag onder andere aangegeven dat technische argumenten ten grondslag hebben gelegen aan de beslissing om een nieuwe overstortput te bouwen en de opmerkingen van verzoekster dat dit onevenredig duur is niet relevant geacht worden, evenals de mededeling van verzoekster dat het verplaatsen van het regenwaterriool niet nodig zou zijn.

Wat betreft de Wet milieubeheer wordt in het verslag onder andere opgemerkt dat eisen gesteld worden ter voorkoming van eventueel optredende overlast en de gemeente gehouden is bij overlast handhavend op te treden.

Blijkens het verslag werd afgesproken dat de diverse vergunningverleners voor 21 november 2002 op beknopte wijze zouden aangeven wat de stand van zaken met betrekking tot de te verlenen vergunningen was en welke route het beste te volgen zou zijn om de vergunningenprocedure met goed gevolg af te ronden.

Afgesproken werd tevens dat het adviesbureau een aanzet zou maken voor de locatiestudie ter onderbouwing van de bestemmingsplanprocedure, de gemeente Gulpen-Wittem met de gemeente Margraten contact zou opnemen, het Zuiveringschap Limburg een besluit zou doen toekomen waarin werd aangegeven dat de vergunningaanvraag door het adviesbureau diende te worden beschouwd als zijnde ingediend door de gemeente en, na ontvangst van de antwoorden van de diverse partijen, zou zorgdragen voor het toesturen daarvan aan verzoekster.

12. In haar brief van 4 november 2002 deelde verzoekster het college van burgemeester en wethouders mee dat de bespreking van 31 oktober 2002 niet aan haar verwachtingen had voldaan. Door verzoekster werd onder andere opgemerkt dat er geen bespreking had plaatsgevonden van de vooraf door haar ingediende vragen, zij onvoldoende in de gelegenheid was gesteld om een toelichting te geven op de door haar vooraf overgelegde stukken, er onjuiste informatie was verstrekt over de onderhandelingen met de eigenaar van een perceel en door de gespreksleider onbehoorlijk zou zijn opgetreden door te stellen dat van de vastgestelde rioleringsplannen niet mag worden afgeweken.

13. Bij brief van 5 november 2002 nodigde de klachtencoördinator van de gemeente Gulpen-Wittem de projectleider van het adviesbureau uit voor een hoorzitting naar aanleiding van de door verzoekster, jegens het bureau, geuite klachten. Naar aanleiding van deze uitnodiging en een telefonisch contact met de gemeentelijk klachtencoördinator wendde de projectleider van het adviesbureau zich op 11 november 2002, via e-mail, tot de heer X van de gemeente.

In zijn e-mailbericht schreef de projectleider dat hij de klachtencoördinator had meegedeeld eerst in overleg te treden met de heer X over de vraag of het adviesbureau bij de hoorzitting zou verschijnen, aangezien de gemeente Gulpen-Wittem de daarmee gepaard gaande kosten diende te vergoeden en, naar de mening van de projectleider, klagen over het adviesbureau gelijk is aan klagen over de gemeente. Daarnaast merkte de projectleider op dat naar zijn mening in een klachtenprocedure niet inhoudelijk over de vergunningen gesproken dient te worden.

In reactie op voormelde e-mail deelde de klachtencoördinator de projectleider, namens de behandelend klachtenfunctionaris, op 12 november 2002 onder meer mee dat nu verzoekster had meegedeeld dat het integraal overleg niet aan haar verwachtingen had voldaan, de klachtbehandeling verder doorgang diende te vinden en er derhalve een hoorzitting zou plaatsvinden. Daarbij werd aangegeven dat verzoekster inmiddels te kennen had gegeven niet met de projectleider tezamen om de tafel wenste te zitten en

schriftelijk haar klacht nader zou motiveren.

Naar aanleiding van de hiervoor vermelde e-mail en het aan het bureau toegestuurde afschrift van de gemeentelijke interne klachtenregeling deelde de projectleider van het adviesbureau de gemeentelijk klachtencoördinator op 12 november 2002 onder andere mee van mening te zijn dat de gemeentelijke interne klachtenregeling ten onrechte werd gebruikt voor het klagen tegen 'derden', te weten niet zijnde een ambtenaar in dienst van de gemeente, en de gemeente verzoekster diende mee te delen dat op deze wijze niet een klacht over derden kon worden ingediend. De projectleider deelde daarbij mee niet op de uitnodiging voor de hoorzitting in te zullen gaan, totdat hij van het tegendeel zou zijn overtuigd.

14. Bij e-mailbericht van 18 november 2002 deelde de klachtencoördinator van de gemeente Gulpen-Wittem de projectleider van het adviesbureau mee dat uit het bepaalde van artikel 9:2, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht volgt dat gedragingen van (medewerkers van) het bureau, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeente, onder de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb vallen en derhalve ook onder de werking van de gemeentelijke klachtenregeling. De projectleider werd derhalve verzocht op de hoorzitting te verschijnen.

15. Bij brief van 21 november 2002 diende verzoekster een actualisatie in van haar klachten tegen het adviesbureau. In haar brief schreef verzoekster dat haar klacht met betrekking tot de medewerkers van dit bureau in grote lijnen betreft:

“... ”

- het eigenmachtig optreden van het adviesbureau
- slordige, onzorgvuldige, en/of foutieve afhandeling van zaken
- volstrekt negeren van bestuurlijke procedures
- geen informatie en/of onjuiste informatie aan belanghebbenden
- handelend namens college en/of gemeentebestuur
- zonder schriftelijke opdracht of machtiging...”

Voor de inhoud van de klachten, welke in totaal twaalf onderwerpen bevatten, verwees verzoekster naar de door haar op 28 mei 2002 ingediende en bij brief van 28 juni 2002 aangevulde klacht.

16. In overleg met verzoekster en de behandelend klachtenfunctionaris werd besloten het hoor en wederhoor schriftelijk te laten geschieden. De projectleider van het adviesbureau werd op 26 november 2002 in de gelegenheid gesteld uiterlijk 6 december 2002 een

schriftelijke reactie op de klachten in te dienen.

Op 6 december 2002 is, in overleg met de behandelend klachtenfunctionaris, besloten uitstel te verlenen tot 20 januari 2003, aangezien door de projectleider was meegedeeld slechts een gedeeltelijke reactie op de klachten van verzoekster te kunnen geven, omdat niet kon worden beschikt over alle relevante brieven en stukken.

17. Uiteindelijk is bij brief van 14 februari 2003 door de projectleider op de ingediende klachten gereageerd. Nadat de gemeente op 6 december 2002 uitstel had verleend bleek de heer X van de gemeente Gulpen-Wittem de projectleider van het adviesbureau op 9 januari 2003 telefonisch te hebben meegedeeld dat de termijn van 20 januari 2003 tot nader order zou zijn opgeschort.

In zijn reactie schreef de projectleider onder meer het volgende:

“Ter evaluatie van de klachten van (verzoekster; N.o.) in de vergunningenprocedure en de gevolgde klachtrechtprocedure op zich, hebben wij nog een aantal evaluerende opmerkingen.

Evaluatie vergunningenprocedure:

1. Nadat de eerste bezwaren c.q. bedenkingen door (verzoekster; N.o.) op papier zijn gezet, hebben wij er bij de gemeente op aangedrongen de vergunningenprocedure centraal te coördineren. Niet alleen binnen het gemeentehuis, maar waar mogelijk ook tussen K, provincie, (Zuiveringschap Limburg; N.o.) en (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.). Wij hebben gevraagd om één gesprekspartner binnen de gemeente waarnaar (verzoekster; N.o.) door iedereen zou worden verwezen. Ons is gebleken dat (verzoekster; N.o.) binnen al deze organisaties personen opbelt, stukken toegezonden kreeg en vervolgens de ingewonnen informatie gebruikt om partijen tegen elkaar uit te spelen. Gevolg is dat aan de zijde van de vergunningverleners mensen onzeker zijn geworden en vragen zijn gaan stellen; de neerslag en watertoevoer vanuit het buitengebied werd erbij betrokken, de lozing van Margraten Hoogcruts compliceerde de vergunningenprocedure etc.

2. K wil ook best de hand in eigen boezem steken. Met name de stukken in de procedure voor de vergunningen van de provincie zijn in concept op een enkele plaats zodanig geredigeerd, dat als je de goed bedoelde waarschuwingen leest vanuit de standplaats woning (verzoekster; N.o.), je er ook handvaten in kunt vinden om bezwaar te maken. De vergunningen van de provincie zijn ondanks dat, door een doortastende regie, inmiddels tot een goed einde gebracht. Een complicerende factor is de lozing door Margraten op het stelsel van gemeente Gulpen-Wittem. Als gevolg daarvan ontstaan er in de vergunningen van (Zuiveringschap Limburg; N.o.) en (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) diverse in de tijd wisselende situaties. K heeft consequent de eindsituatie aangevraagd. Achteraf



hadden we beter meteen al die in de tijd wisselende situaties in beeld kunnen brengen.

3. Er is met (verzoekster; N.o.) veel overlegd door de gemeente en ook andere vergunningverleners. Een enkele keer is K daar ook bij aanwezig geweest. Ons is daarbij gebleken dat, door de goedbedoelde toezending door alle vergunningverleners van stukken aan (verzoekster; N.o.), zij technische informatie dan weer heel goed en dan weer verkeerd interpreteert. Zo ontstond een kluwen van procedurele zowel als technische informatie, door haar bijeen vergaard en geschreven, waar geen enkele ambtenaar de tijd en energie in steekt om deze kluwen te ontwarren. Het overleg met (verzoekster; N.o.) is om die reden steeds langdurig en desondanks onvruchtbaar geweest. Wat haar enorm heeft gestoken is dat de gemeente, vanwege tijdgebrek en andere afspraken vervolgens uit het overleg stapt, zonder tot een afronding te komen. Om die reden hebben wij er nogal wat energie in gestoken om naar aanleiding van het laatste overleg met haar op 31 oktober 2002 een uitgebreid concept besprekingsverslag te maken waar zoveel mogelijk denkfouten op schrift recht werden gezet en met de bedoeling gemeente, (Zuiveringschap Limburg; N.o.) en (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) gezamenlijk achter dit verslag te krijgen. Ons is niet bekend wat er van dit verslag terecht is gekomen.”

In de toelichting op de reactie van het adviesbureau werd nader ingegaan op de onderscheiden klachtonderdelen, zoals opgenomen in het klaagschrift van 28 mei 2002 en aangevuld bij brief van 28 juni 2002, en onder meer het volgende opgemerkt:

“Klacht 1. voorstellen aan Waterschap zijn misleidend

Bijlage 1: brief (...) dd 29 juni 1998 aan (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) en gemeente Wittem BBB's Slenaken.

De klachten over de inhoud van deze brief zijn:

a. misleiding van Waterschap Roer en Overmaas om reden, dat:

- het perceel G216 niet op tekening staat;
- er een waterlossing op perceel G217 niet op tekening staat;
- de woning van (verzoekster; N.o.) op perceel (...) niet op tekening staat.

b. in het basisrioleringsplan van 31 juli 1997 staat het BBB Beutenaken op een andere lokatie. Deze lokatie zou buiten de meanderzone vallen, omdat er een muur aanwezig is langs de Gulp. Om die reden zou het BBB op de oorspronkelijke lokatie kunnen worden gebouwd zoals aangegeven in het basisrioleringsplan.

c. onjuiste informatie over omstreden onderzoek lokatiekeuze.

d. overlegde bedenkingen perceel (...) Beutenaken. Eigenaar denkt dat aanleg BBB dient ter bestrijding van wateroverlast. Heeft K bij de onderhandelingen wel vertelt, dat het doel van het BBB een andere is, dan bestrijding van wateroverlast?

Weerlegging klachten:

a. de brieven van K aan gemeente en (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) zijn een vervolg op afspraken gedurende een terreinbezoek ter plaatse. Het doel is het (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) te informeren over een mogelijke, globale situering van het bergbezinkbassin en van (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) een reactie te krijgen over de consequenties die zij trekken met betrekking tot de meanderzone. Het (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) maakt geen integrale afwegingen die thuis horen in een bestemmingsplanprocedure, doch alleen afwegingen die de belangen van de waterhuishouding regarderden. Bovendien mogen wij ervan uitgaan dat (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) beschikt over gedetailleerd kaartmateriaal ter plaatse voor wat betreft de ligging van waterlossingen, woningen etc.

b. Het simpele feit, dat er een muur staat op de lokatie die op het basisrioleringsplan als mogelijke lokatie is aangegeven voor de situering van het BBB heeft niets te maken met de ligging van een meanderzone. Het (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) heeft de meanderzones aangeduid op een kaart-schaal 1:35.000 (...) Het overleg met (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) en gemeente over de situering van het BBB was bedoeld om van (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) uitsluitel te krijgen waar de meanderzone nu bij uitvergroting van de kaart 1:35.000 naar schaal 1:200 precies ligt en of een (geringe) overschrijding van deze meanderzone bij hen tot problemen aanleiding zou geven. De brief is bedoeld om overleg met (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) tot stand te brengen.

c. De lokatiekeuze wordt inhoudelijk behandeld bij de procedure van de bestemmingsplan wijziging. Dit is een taak van de gemeente Gulpen-Wittem waartoe K technische informatie aandraagt. (Verzoekster; N.o.) verwacht dat de lokaties voor de aanleg van een BBB genoemd in basisrioleringsplannen en optimalisatiestudies aspecten betreffen die nodig zijn voor de procedures in het kader van de Wet op de Ruimtelijke Ordening en de wet Milieubeheer. Dit is niet het geval. Voor de overige inhoudelijke beantwoording verwijzen wij naar het verslag van de bespreking en de beantwoording van vragen van (verzoekster; N.o.) d.d. 31 oktober 2002. Dit verslag maken de gemeente, (Zuiveringschap Limburg; N.o.) en (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) in samenspraak.

d. K beschikt niet over genoemd schrijven en heeft geen directe contacten met deze bewoners. Bovendien horen deze bewoners niet tot de klachtenprocedure van (verzoekster; N.o.).

Conclusies klacht 1:

- a. misleiding is niet aan de orde en een onterechte klacht;
- b. de aanwezigheid van een muur heeft geen invloed op de ligging van een meanderzone;
- c. lokatiekeuze is een inhoudelijk bezwaar en geen gedraging van K;
- d. klacht ongegrond. K heeft geen taak in het kader van voorlichting bewoners. Bovendien is (verzoekster; N.o.) naar wij aannemen niet gemachtigd te klagen namens de overige bewoners en vervalt daarmee in fouten die zij K verwijt.

Klacht 2: geen rekening gehouden met waterlossing langs woning (verzoekster; N.o.)  
klacht dd 28 mei 2002.

Weerlegging klacht:

verwezen wordt naar een brief van 6 november 1998 van B&W gemeente Wittem aan (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.). Deze brief is ons althans binnen het dossier (...) niet bekend. Ingevolge ons dossier blijkt dat K in opdracht van (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) op 12 maart 1999 het terrein voor de aanleg van het BBB heeft ingemeten. Eerst op dat moment is de ligging van de greppel langs het woonhuis van (verzoekster; N.o.) gedeeltelijk ingemeten en bekend. Er zijn inderdaad plannen geweest waarbij het bergbezinkbassin evenwijdig (...) is geprojecteerd ter vermijding van ligging in de meanderzone. In overleg tussen (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.), gemeente Gulpen-Wittem dhr. X en (verzoekster; N.o.) is over dit plan gesproken en het bassin een kwart slag gedraaid. De lozing van het bassin zou benedenstrooms van de woning van (verzoekster; N.o.) op de greppel langs haar woning worden gezet en vandaar lozen op de Gulp. Bij dit overleg met (verzoekster; N.o.) is K niet betrokken geweest. De gemeente heeft de uitkomsten van het overleg geïnterpreteerd en aan K opgedragen de tekeningen aan te passen. Later is de uitmonding van het bassin rechtstreeks op de Gulp gezet.

Conclusie klacht 2:

onterechte klacht aan het adres K. Bovendien worden resultaten die een gevolg zijn van overleg tussen gemeente met (verzoekster; N.o.) en die bedoeld zijn om aan haar wensen tegemoet te komen nu gebruikt tegen K.

Klacht 2 dd 21-11-2002: brief K aan Zuiveringschap Limburg dd 29 maart 2002

Klacht over de inhoud van de brief:

inhoudelijke klachten zijn:

- van erosieproblemen Beutenaken weet K niets van;

- K weet niets van de instroming van regenwater in het gemengd stelsel uit het buitengebied.

Klachten over de gedraging van K:

- a. K mag geen brief schrijven namens het gemeentebestuur;
- b. K mag namens het gemeentebestuur geen voorstellen van het (Zuiveringschap Limburg; N.o.) afwijzen om te wachten met de aanleg van het BBB.

Weerlegging klachten:

Het is moeilijk om in een klachtrechtprocedure over gedragingen de verleiding te weerstaan telkens inhoudelijk op argumenten in te gaan, juist omdat steeds weer inhoudelijke klachten aan de basis van de klacht liggen. Aan de inhoudelijke klachten gaan wij derhalve voorbij.

- a. K mag geen brief schrijven namens het gemeentebestuur.

Onder verwijzing naar het door (verzoekster; N.o.) zelf als bijlage toegevoegde besprekingsverslag dd 29 januari 2002 (...) blijkt in het naschrift dat:

- K contact zal opnemen met het (Zuiveringschap Limburg; N.o.) (gebeurd dd 13 maart 2002);
- K zal een brief schrijven aan het (Zuiveringschap Limburg; N.o.) namens de gemeente.

Vervolgens schrijft K, conform het besprekingsverslag en dus in opdracht van (Zuiveringschap Limburg; N.o.) en gemeente, op 27 maart 2002 een concept brief. Wij faxen deze concept brief aan de gemeente Gulpen-Wittem dhr. X (...) en vragen om fiat de brief te mogen opsturen. Als er reacties zijn, deze dan gaarne doorgeven. Op 28 maart 2002 reageert dhr. X op de concept brief en geeft enige correcties door. De correcties zijn op 29 maart 2002 verwerkt en de brief is verzonden aan het (Zuiveringschap Limburg; N.o.).

- b. Uit het naschrift van het besprekingsverslag (...) blijkt al dat (Zuiveringschap Limburg; N.o.) en gemeente in onderling overleg besluiten om de vergunningaanvragen niet in te trekken en geen herberekening door te voeren. Dit wordt in de brief van K namens het gemeentebestuur nog eens bevestigd.

Conclusie klacht 2 d.d. 21 november 2002: klacht ongegrond.

Klachten 3 en 4: niet reageren op informatie en brieven.

Klachten betreffen niet K.

Klacht 5: verstrekken van onjuiste informatie.

Klacht betreft in eerste instantie de heren X en Y.

Bedenking 5: "door riooloverstort neemt wateroverlast toe. K weet niet om welke overstorthoeveelheden het gaat en om die reden kan dhr. X dit ook niet weten".

Weerlegging klacht:

het gaat over inhoudelijke zaken en niet over een gedraging van K ten opzichte van (verzoekster; N.o.). Overigens weet K natuurlijk heel goed over welke overstorthoeveelheden het gaat. De verwarring zit in de vraagstelling welke overstorthoeveelheden onder welke omstandigheden. Bijvoorbeeld Hoogcruts wel of niet aangesloten? Vóór aanleg bergbezinkbassin of erna? Voor welke neerslagintensiteit en welke herhalingstijd?

Conclusie klacht 5 ongegrond.

Klacht 6: bewust achterhouden van informatie over de nadelige gevolgen voor onze woning door aanleg van het BBB.

- a. Inzake de Wet Milieubeheer zou de gemeente een fax van K aan de gemeente d.d. 1 december 1999 laten verdwijnen? Het gaat over geluid/ trillingen/ pompen.
- b. Rapporten inzake de vergunning bronbemaling zijn niet door K toegezonden aan (verzoekster; N.o.).
- c. Overleg d.d. 14 november 2000 tussen (verzoekster; N.o.), (een medewerker van K.; N.o.) en dhr. X (gemeente) inzake de vergunningaanvraag bronbemaling d.d. 13 november 2000 waarin wordt verwezen naar een damwandadvies.
- d. Overleg d.d. 6 december 2000 (verzoekster; N.o.), (de projectleider; N.o.) en dhr. X gemeente waarin mede ter sprake komt het basisiruleringsplan en de voorstudie over de optimalisatie van alle bergbezinkbassins in Slenaken
- e. Namens de gemeente is gekozen om omwonenden niet te informeren zie een bijlage afsprakenlijst TA/PL: lijst omwonenden "nee".

Weerlegging klachten:

- a. Betreft de gemeente en niet K.

b t/m d. K heeft geen informatieplicht aan derden. De gemeente is opdrachtgever van K. De opdrachtgever maakt de keuze welke informatie zij rijp genoeg acht om door te sturen ter informatie. Vergelijk dit met een architect welke opdracht krijgt van een bewoner voor het ontwerp van een huis. Vervolgens belt de buurman op om informatie en een tekening van het huis. De architect zal dan terecht stellen, dat hij die informatie niet verstrekt en dat de buurman naar de opdrachtgever moet stappen voor informatie.

Voor een deel betreft het ook concept rapporten welke dienen ter vooroverleg tussen provincie, gemeente en K. Ons blijkt uit de reacties van (verzoekster; N.o.) dat ze juist overvoert is met informatie welke ze voor een deel niet begrijpt, onjuist interpreteert met als gevolg een enorme verwarring en het door elkaar halen van zaken die niet bij elkaar horen.

De voorstudie betreffende de optimalisatie van bergbezinkbassins in Slenaken is niet relevant. De gemeente heeft afgezien van concentratie op een plek en gekozen voor de aanleg van drie bergbezinkbassins .

Relevant is ook het "view-point" van partijen. (Verzoekster; N.o.) interpreteert alle zaken betreffende de aanleg van het bergbezinkbassin vanuit haar woning. K, gemeente en vergunningverleners bekijken de aanleg van het bergbezinkbassin vanuit de lokatie van het bergbezinkbassin zelf. Dit verschil in standplaats blijkt een relevant verschil op te leveren hoe je tegen zaken aankijkt.

e. De afsprakenlijst is niet van de gemeente of van K, doch van de provincie (...). Uit het gegeven, dat (verzoekster; N.o.) over dit soort gedetailleerde informatie beschikt blijkt, dat ze ruimschoots van informatie is voorzien en dat geen der vergunningverlenende partijen bewust informatie achterhoudt.

Conclusie klacht 6 ongegrond.

Klacht 7: betreft het voortijdig aanbesteden van het bergbezinkbassin voordat de vergunningprocedures rond zijn.

Weerlegging klacht:

de gemeente is aanbesteder en bepaalt het moment van de aanbesteding en niet K. Overigens is het heel gebruikelijk om procedures van vergunningverlening en aanbesteding te laten overlappen. Dit gebeurt ook nu en niet alleen in Gulpen-Wittem.

Conclusie klacht 7 ongegrond.

Klacht 8: regenwaterleiding wordt onnodig verplaatst. (Projectleider; N.o.) is niet gemachtigd namens de gemeente te stellen dat deze het plan handhaaft.

#### Weerlegging klacht:

bedoeld is het verplaatsen van de overstortleiding waar op dit moment vóór de aanleg van het bergbezinkbassin gemengd rioolwater en regenwater samenkomen en via één leiding naar de Gulp stromen. In nauw overleg met gemeente en WRO is ervoor gekozen om niet twee lozingen en twee vergunningen op de Gulp aan te houden. Daartoe bestaan een aantal goede argumenten zoals de kwaliteit van de huidige overstortleiding, de toegankelijkheid en de ongelukkige plaats van de huidige uitmonding in de Gulp (waterstroom Gulp staat loodrecht op de overstortleiding). Bekend zijnde met de goede argumenten om de huidige overstortleiding te combineren met de overstort voor het bergbezinkbassin is het mogelijk dat (de projectleider; N.o.) zonder daartoe expliciet te zijn gemachtigd door de gemeente heeft gesteld dat de gemeente haar plan handhaaft. Als dit al zo expliciet is gesteld dan had hij wellicht moeten stellen dat het hem onwaarschijnlijk voorkomt..... etc.

#### Conclusie klacht 8 deels gegrond

Klacht 9: vergunningaanvragen door K namens de gemeente aan het ZL en (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) blijken steeds onjuist.

#### Weerlegging klacht:

dit punt betreft inhoudelijke zaken en geen gedraging van medewerkers van K ten opzichte van (verzoekster; N.o.). K heeft namens de gemeente vergunningen aangevraagd op basis van de eindsituatie. Voordat deze eindsituatie wordt bereikt zijn er een aantal maatregelen noodzakelijk welke deels buiten de invloed liggen van de gemeente Gulpen-Wittem. Daar komt bij, dat er bij de vergunningverleners verwarring bestaat over de invloed van het buitengebied. Moet daar wel of niet rekening mee worden gehouden? Tot slot is er dan nog verwarring over de te hanteren neerslagintensiteit en de herhalingsstijd waarvoor de berekeningen worden gevraagd. Zo ontstaan de volgende mogelijkheden:

1. lozing in de huidige situatie zonder bergbezinkbassin met Hoogcruts nog lozend via Beutenaken;
2. kortstondig de aanlegperiode van het bergbezinkbassin met Hoogcruts nog lozend via Beutenaken. Wat gebeurt er als theoretisch gedurende de aanleg van het bergbezinkbassin de maatgevende neerslag optreedt?
3. bergbezinkbassin gerealiseerd Hoogcruts loost nog via Beutenaken;
4. bergbezinkbassin gerealiseerd Hoogcruts loost niet meer via Beutenaken
5. alle bovenstaande mogelijkheden betreffen een maatgevende neerslag van 90 l/s/ha. Vergunningverleners willen daar nu ook informatie bij op het moment dat het buitengebied

tevens gaat afvoeren. Dit is een tot op heden niet gebruikelijke vraag. Zie daartoe alle overige verleende vergunningen zelfs de twee gelijktijdig aangevraagde en verleende vergunningen voor de Waterstraat en de Dorpstraat Slenaken.

K heeft consequent situatie 4 aangevraagd. Alle wijzigingen en het intrekken van vergunningen houden verband met vragen over de situaties 1 t/m 3 en 5.

Conclusie klacht 9: betreft geen gedraging van K in de richting van (verzoekster; N.o.) en is om die reden ongegrond.

Klacht 10: brief van K aan Zuiveringschap Limburg

Weerlegging klacht:

zie behandeling onder klacht 2. K handelt in opdracht van (Zuiveringschap Limburg; N.o.) en gemeente en laat gemeente concept brief lezen en past de opmerkingen aan alvorens deze te verzenden.

Conclusie klacht 10 ongegrond.

Klacht 11: betreft gebrekkige informatie op tekeningen van K.

De klacht betreft het ontbreken van volgende informatie op tekeningen:

- a. kadastrale percelen 215 en 217 staan er niet op;
- b. de aardgasleiding staat er niet op;
- c. de juiste ligging van het talud en de Gulp staan er niet op;
- d. de pompinstallaties lediging en spoelpompen ontluchtungskast en kast elektra en installaties ontbreken.

Weerlegging klacht:

De klacht betreft inhoudelijke besteksinformatie op tekeningen en geen gedraging van K ten opzichte van (verzoekster; N.o.). De informatie op tekeningen in combinatie met het bestek is bedoeld voor de aannemer en niet voor de buurtbewoners. Sommige informatie wordt conform het RAW-bestek door de leveranciers van de aannemer na de aanbesteding uitgewerkt. De aardgasleiding komt in beeld door een Klic-melding door de aannemer. Nutsleidingen worden door K niet op tekening gezet. Bestek en tekeningen vormen in totaliteit de informatie voor de aannemer.

Conclusie klacht 11 ongegrond.



Klacht 12: de onderzoeksrapporten van K zijn ondeugdelijk

De klachten betreffen:

- a. een lokatieonderzoek dat niet aan de verwachtingen van (verzoekster; N.o.) voldoet;
- b. Het al of niet aangeven van de doorvoer door Beutenaken van Hoogcruts en neerslag uit het buitengebied.

Weerlegging klacht:

Het betreft inhoudelijk klachten en geen gedraging van K ten opzichte van (verzoekster; N.o.).

- a. Of een rapport deugdelijk is of niet bepaalt de opdrachtgever door het eindresultaat te vergelijken met de vraagstelling. Een lokatieonderzoek hoeft niet te betekenen een onderzoek, conform de verwachting van (verzoekster; N.o.) "de wet ruimtelijke ordening".
- b. Hoogcruts en het buitengebied zijn voldoende besproken.

Conclusie klacht 12 ongegrond.

Samenvatting klachten (verzoekster; N.o.) gericht tegen K:

- het adviesbureau treedt eigenmachtig op;
- handelt zaken slordig, onzorgvuldig en/of foutief af;
- negeert volstrekt bestuurlijke procedures;
- verstrekt geen informatie en/of onjuiste informatie aan belanghebbenden;
- handelt namens college en/of gemeentebestuur;
- zonder schriftelijke opdracht of machtiging.

Weerlegging klachten:

wij vatten de door (verzoekster; N.o.) geuite klachten bijzonder zwaar op en ervaren deze als een belediging niet alleen aan het adres van K doch tevens aan het adres van de gemeente. De klachten blijken bij nadere beschouwing suggestief, voor het merendeel inhoudelijk en slechts zeer beperkt te slaan op gedragingen van K medewerkers ten opzichte van (verzoekster; N.o.). Daar waar het gedragingen betreft zijn de klachten weerlegt.”

18. Bij brief van 26 februari 2003 reageerde verzoekster op de reactie van het adviesbureau. Ten aanzien van de door het bureau genoemde evaluatiepunten stelde verzoekster onder meer dat haar ten onrechte werd verweten dat zij partijen tegen elkaar zou uitspelen als de door diverse partijen overgelegde gegevens niet met elkaar bleken te kloppen. Daarnaast stelde verzoekster dat het adviesbureau ten onrechte stelde dat de procedures tot een goed einde zijn gebracht, omdat er nog een bezwaarprocedure liep. Bovendien merkte verzoekster op dat haar niet duidelijk was waar het adviesbureau op doelde met haar opmerkingen over 'een kluwen van gegevens, waar geen enkele ambtenaar tijd en energie in zou steken' en de gemeente die uit een overleg gestapt zou zijn wat verzoekster enorm zou hebben gestoken.

19. In zijn vergadering van 7 januari 2003 behandelde het college van burgemeester en wethouders de adviesnota, inzake de beslissing op de klachtonderdelen van verzoekster ten aanzien van de ambtenaren van de gemeente.

Geadviseerd werd de klacht ten aanzien van de heer X, inhoudende het niet tijdig reageren op brieven en verzoeken om informatie ontvankelijk en gegrond te verklaren, omdat tijdens de hoorzitting en het nadere onderzoek niet was gebleken van het tegendeel van de door verzoekster geuite klachten.

Tevens werd geadviseerd de klacht ten aanzien van de heer Y, inhoudende het niet tijdig reageren op brieven en verzoeken om informatie ontvankelijk en ongegrond te verklaren, omdat op grond van de hoorzitting en het nadere onderzoek tot de conclusie kon worden gekomen dat de betrokken medewerker niet de behandelend ambtenaar inzake de aanleg van het bergbezinkbassin was en dientengevolge geen directe contacten had gehad met verzoekster.

Het college besloot de beslissing op de klacht aan te houden, omdat uit de nota niet bleek of de heer X conform de voorschriften had gehandeld en - voor zover dit niet het geval was - of dit niet te rechtvaardigen was binnen de gegeven omstandigheden. Daarnaast werd opgemerkt dat in het kader van de klachtenprocedure alleen inhoudelijk was gediscussieerd over de rioleringsplannen en niet over de procedurele kant van de zaak c.q. het niet tijdig reageren. Op deze aspecten had bovendien de betrokken medewerker niet kunnen reageren in het kader van het hoor en wederhoor.

20. In zijn vergadering van 25 maart 2003 behandelde het college van burgemeester en wethouders wederom de - eerder aangehouden - adviesnota, inzake de beslissing op de klacht van verzoekster ten aanzien van beide ambtenaren van de gemeente.

Geadviseerd werd wederom de klacht ten aanzien van de heer X gegrond te verklaren, omdat tijdens de hoorzitting en het nadere onderzoek niet was gebleken van het tegendeel van de door verzoekster geuite klachten en de klacht ten aanzien van de heer Y ongegrond te verklaren.

Geadviseerd werd tevens de klacht ten aanzien van het adviesbureau ongegrond te verklaren, omdat op grond van de hoorzitting en het nadere onderzoek tot de conclusie kon worden gekomen dat het bureau op 3 december 2002 achteraf door het college was gemachtigd voor het voeren van overleg en het indienen van vergunningaanvragen ten behoeve van de aanleg van een bergbezinkbassin en het niet de taak, noch de bevoegdheid van het bureau was om informatie te verstrekken aan belanghebbenden en andere derden.

Het college besloot wederom de beslissing op de klacht aan te houden, omdat het een nadere motivering voorgelegd wenste te krijgen ten aanzien van de gegrond geachte klacht.

21. In een gezamenlijke memo van de klachtrechtcoördinator en de behandelend functionaris van 10 april 2003, behandeld in de collegevergadering van 15 april 2003, werd naar aanleiding van het verzoek van het college om een nadere motivering onder meer het volgende opgemerkt:

“De heer X is inzake het aanleggen van een bergbezinkbassin te Beutenaken de behandelend ambtenaar. Dientengevolge is het een taak van de heer X om er zorg voor te dragen dat betrokken partijen en belanghebbenden gevraagde informatie verstrekt wordt. Daar (verzoekster; N.o.) eigenaar is van het perceel gelegen naast het perceel waar de gemeente voornemens is om een bergbezinkbassin te realiseren, is (verzoekster; N.o.) aan te merken als een direct-belanghebbende.

Gedurende de looptijd van het project “aanleggen bergbezinkbassin Beutenaken” heeft (verzoekster; N.o.) herhaaldelijk verzoeken om informatieverstrekking ingediend. Op deze verzoeken is door de heer X slecht gereageerd (te late en onvolledige informatieverstrekking). Vragen en opmerkingen van (verzoekster; N.o.) werden niet of onvoldoende betrokken in de te doorlopen procedures.

Bovenstaande is tijdens de klachtrechtprocedure gebleken.

Daarnaast is het bovenstaande tijdens de klachtrechtprocedure, zowel door de klachtrechtcoördinator als door de behandelend functionaris, ervaren. Bovendien is ervaren, door zowel de klachtrechtcoördinator als door de behandelend functionaris, dat de heer X pogingen heeft ondernomen om de klachtrechtprocedure te stagneren.

(...)

De heer X gedragingen zijn in strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, het vereiste van voortvarendheid en van actieve verstrekking en verwerving van informatie en de eis van onbevooroordeeldheid en van hulpvaardigheid.”

In zijn vergadering van 15 april 2003 besloot het college de beslissing op de klacht aan te houden, omdat het college bij zijn oordeel bleef dat de motivering nog altijd onvoldoende was om de klacht gegrond te kunnen verklaren.

22. In een gezamenlijke memo van de klachtrechtcoördinator en de behandelend klachtenfunctionaris van 28 april 2003 werd - naar aanleiding van het besluit van het college van 15 april 2003 - opgemerkt dat de betrokken medewerkers geen gebruik hadden gemaakt van de mogelijkheid om verweer te voeren voorafgaande aan, tijdens of na de hoorzitting.

In reactie op deze memo verklaarden de beklagde ambtenaren op 7 mei 2003 dat zij door de klachtrechtcoördinator nimmer in de gelegenheid waren gesteld op de door verzoekster ingediende klachten te reageren, waarna betrokkenen hiertoe alsnog in de gelegenheid werden gesteld.

23. In zijn reactie van 12 mei 2003 schreef de heer X onder meer het volgende:

“Allereerst merk ik op dat ook bij schriftelijke klachten dient te gelden dat iedere informele vorm van afdoening mogelijk moet kunnen zijn, mits dat geschiedt tot tevredenheid van de klager. Alsdan behoeft geen verdere procedurele stap meer te volgen.

In de klachtrechtprocedure (...) is door de behandelend functionaris niet gehandeld conform de "Algemene instructie intern klachtrecht". Door de klachtrechtcoördinator is in deze niet dan wel in onvoldoende mate corrigerend opgetreden.

Het heeft mij verbaasd dat de klachtrechtcoördinator (verzoekster; N.o.) tijdens het eerste gesprek aangaande de door haar mondeling geventileerde klacht niet geadviseerd heeft contact op te nemen met de behandelend functionaris. Mogelijk dat dan een moeizame schriftelijke klachtenprocedure voorkomen had kunnen worden.

De behandelend functionaris heeft naar mijn bescheiden mening zich onvoldoende verdiept in de materie, niet alle relevante gegevens verzameld die voor de afhandeling van de klacht van belang zijn, geen afweging heeft gemaakt welke gedragingen "klachtrechtwaardig" zijn en welke niet (het zogenaamd "zeven"), nagelaten heeft aan de functionaris op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wederhoor aan te bieden. Van enige systematische klachtbehandeling is dan ook geen sprake.

Door de behandelend functionaris werd tussen partijen een hoorzitting (d.d. 19-09-2002) belegd waar onder voorzitterschap van de behandelend functionaris nagenoeg uitsluitend riolerings-technische aspecten de revue passeerden. Op de klachten zelf werd niet ingegaan. Vervolgens is - zo is mij pas op 07-05-2003 gebleken - dat een week na de hoorzitting van 19-09-2002 wederom een hoorzitting heeft plaatsgevonden (d.d. 26-09-2002) waarvoor alleen (verzoekster; N.o.) werd uitgenodigd. Ik heb van de klachtrechtcoördinator dan wel behandelend functionaris van deze laatste hoorzitting

nimmer een verslaglegging mogen ontvangen. Een wederhoor werd mij ook nimmer aangeboden.

De wijze waarop ik als "aangeklaagde" in de procedure betrokken ben geweest ervaar ik als onvoldoende. (Verzoekster; N.o.) werd met alle egard behandeld terwijl aan mij als "aangeklaagde" nimmer de gelegenheid is geboden te reageren op de klachten.

Daarnaast wordt in de door de klachtrechtcoördinator opgestelde adviezen aan B&W gesteld dat de gedragingen van mijn persootje richting (verzoekster; N.o.) in strijd zijn met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, het vereiste van voortvarendheid en van actieve verstrekking en verwerving van informatie en de eis van onbevooroordeeldheid en van hulpvaardigheid. Ik vraag mij in alle redelijkheid af waarop een en ander is gebaseerd. Immers in ogeschouw nemende de eerder gemaakte bemerkingen ten aanzien van de handelend functionaris bij het bewandelen van het klachtrechtprocedure-pad, het gegeven dat er met betrekking tot de geuite klachten ten aanzien van de verstrekking/inwinning van informatie geen tijdmaat bestaat/is gesteld, had nimmer een dergelijk advies afgegeven mogen worden.

Ten aanzien van het aspect hulpvaardigheid wil ik nog opmerken dat ik (verzoekster; N.o.) altijd voorzover dat in mijn vermogen en competentie lag op basis van aanwezige kennis en informatie en binnen de reik-/invloedgrenzen van mijn projectleiderschap maximaal heb "bediend".

Verder worden in de afgegeven adviezen mededelingen/beschuldigingen gedaan welke niet stroken met de werkelijkheid (o.a. dat ik door de klachtrechtcoördinator erop gewezen zou zijn dat ten alle tijden verweer kon worden gevoerd; dat ik pogingen zou hebben ondernomen om de klachtrechtprocedure te stagneren).

Op grond van het bovenstaande kan ik niet anders concluderen dan dat zowel de klachtrechtcoördinator, alsook de handelend functionaris de klacht niet op een correcte en zorgvuldige wijze hebben onderzocht en behandeld, waarbij aan mij onvoldoende ruimte en mogelijkheid is geboden te reageren op de klacht middels wederhoor.

Daarnaast moet mij van het hart dat ik mij in onderhavige klachtrechtprocedure als aangeschoten wild heb gevoeld.

Het **kan en mag niet zo zijn** dat een beklagde tot een dergelijke constatering komt.

Ter bescherming van de aangeklaagde dient een beroepsmogelijkheid aanwezig te zijn in het geval de "aangeklaagde" van mening is dat de klachtrechtprocedure niet op een juiste wijze is gevoerd."

24. In zijn aanvullende reactie van 12 juni 2003 schreef de heer X onder meer het volgende:

*“Reactie op klachtschrijven (...) d.d. 28-05-2002.*

(Verzoekster; N.o.): bouwproject is door adviesbureau K aanbesteed zonder dat een belangenafweging heeft plaatsgevonden en noodzakelijke vergunningen zijn verleend.

reactie: zowel (een gemeentelijk medewerker van de sector ruimtelijke ordening; N.o.) als ik waren ervan overtuigd dat (verzoekster; N.o.) met de nieuwe situering van het bergbezinkbassin (haaks (...); op grotere afstand van de woning in vergelijking met de eerste situatie waarbij het bassin evenwijdig (...) was gesitueerd) kon instemmen. Immers de nieuwe situering was in goed en gezamenlijk overleg met (verzoekster; N.o.) tot stand gekomen. Op grond van het vorenstaande en vanuit kostenoverwegingen werd besloten de drie bergbezinkbassins (2x Slenaken; 1x nabij Beutenaken met inbegrip van de wateroverlastmaatregelen (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.)) als één project aan te besteden. De opdrachtgever voor de aanbesteding is uiteraard geweest de gemeente Gulpen-Wittem. Binnen het bestek is als een bepaling opgenomen dat de aanvang van de werkzaamheden voor aanleg bergbezinkbassin "Beutenaken" nog nader bepaald zal worden e.e.a. ten gevolge van nog te verstrekken vergunningen.

(Verzoekster; N.o.): eerst in het gesprek van 4 december 2001 met de heer X werd medegedeeld dat in 1998 en 2000 onderzoek zou zijn verricht met betrekking tot de locatie van het BBB.

Uit dit "onderzoek" blijkt dat door bureau K voorstellen zijn gedaan aan (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) en gemeente (hr. Y), waarbij volledig is voorbijgegaan aan de aanwezigheid van onze woning. Evenmin werd door het bureau rekening gehouden met de ligging en functie van de bestaande waterlossing. Door de verantwoordelijke CCT medewerkers is niet gereageerd.

reactie: zowel (Y; N.o.) als ik hebben ons afgevraagd waarop deze bedenkingen zijn gebaseerd. De aanwezigheid van de woning van (verzoekster; N.o.) alsook de ligging van de bestaande waterlossing is in de planvorming een constant aandachtspunt geweest. Aan (verzoekster; N.o.) is dit tijdens gevoerde gesprekken een aantal malen medegedeeld.

(Verzoekster; N.o.): aanvraag juli 2000 aan Zuiveringschap Limburg om lozingsvergunning is niet rechtsgeldig (is gedaan door bureau K namens de gemeente, bureau K was hiervoor niet gemachtigd). Bureau K is niet op de hoogte van de erosieproblemen in Beutenaken, de aanwezigheid van roosters die op de riolering zijn aangesloten en andere relevante gegevens. Bureau K doet namens het gemeentebestuur uitspraken.

reactie: de bewering van (verzoekster; N.o.) dat bureau K niet op de hoogte zou zijn geweest van relevante gegevens is niet juist. Immers de (...) bureauprojectverantwoordelijke (...) heeft in de voormalige gemeente Wittem verschillende jaren de functie bekleed van hoofd van de afdeling grondgebiedzaken. Bij bureau K is

onder zijn verantwoordelijkheid het gemeentelijk rioleringsplan Gulpen-oud, Wittem-oud en gemeente Gulpen-Wittem tot stand gekomen. Het behoeft geen uitleg dat de (projectleider; N.o.) van alle relevante informatie op de hoogte was en is, enerzijds vanuit zijn verleden als ambtenaar bij de gemeente Wittem-oud en anderzijds als projectverantwoordelijke bij bureau K met betrekking tot de gemeentelijke rioleringsplannen en het project "aanleg 3 bergingbezinkbassins in Slenaken (2) en nabij Beutenaken (1)". Daarnaast werd de (projectleider; N.o.) door mij geïnformeerd aangaande de in voorbereiding zijnde waterbeheersingsplannen van (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) voor het landelijk afstroomgebied van Beutenaken. In die context was ook het (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) nadrukkelijk bij de planvoorbereiding betrokken. De werkzaamheden voor (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) en gemeente werden in het bestek samengevoegd.

Dat de aanvraag bij het (Zuiveringschap Limburg; N.o.) door bureau K namens de gemeente evenals de door bureau K dienaangaande gevoerde correspondentie niet rechtsgeldig zou zijn is middels een door het college expliciet genomen besluit weerlegd.

Reactie op klachtschrijven (...) d.d. 13-06-2002.

(Verzoekster; N.o.): de klachten hebben betrekking op de gedragingen van meerdere medewerkers van CCT en bureau K in het kader van de aanleg van openbare werken. Een kopie van de klacht(en) dient dan ook te worden doorgezonden naar de functionaris op wiens gedraging de klacht(en) betrekking heeft.

reactie: voor bureau CCT dient gelezen te worden de afdeling Grondgebiedzaken.

Immers met betrekking tot de aanleg van een bergbezinkbassin zijn een aantal disciplines binnen de afdeling grondgebiedzaken betrokken. Naast CCT zijn dit het cluster Milieu, het cluster Ruimtelijke Ordening en het cluster Bouw- en Woningtoezicht. Wanneer het klachten betreffen die vallen onder de taakverantwoordelijkheid van een van bovenvermelde clusters moeten deze klachten uiteraard voor een reactie aan de behandelend ambtenaar van betreffend cluster worden voorgelegd. (...)

Reactie op klachtschrijven (...) d.d. 28-06-2002.

(Verzoekster; N.o.) merkt in haar schrijven op dat klachten tevens betrekking hebben op de gedragingen van medewerkers bureau K. Voor een reactie op de klachten aan het adres van medewerkers bureau K en tevens als aanvulling/ter ondersteuning van mijn reactie moge ik verwijzen naar het verweerschrift van bureau K met een aantal evaluerende opmerkingen, gedateerd 14-02-2003.

klacht 1: voorstellen aan Waterschap zijn misleidend

reactie: het betreft een schrijven van bureau K d.d. 29 juni 1998 o.a. gericht aan (Y.; N.o.).(schrijven dateert van voor de gemeentelijke samenvoeging van Gulpen en Wittem).

Op deze verdachtmaking dient van gemeentewege (Y.; N.o.) een reactie te concipiëren.

klacht 2: geen rekening gehouden met waterlossing.

reactie: zie ook mijn reactie bij klachtschrijven d.d. 28-05-2002. Ik heb tijdens gesprekken met (verzoekster; N.o.) aangegeven dat de ligging van de waterlossing voldoende bekend is en dat voorzover het voor de aanleg van het bergbezinkbassin noodzakelijk is werkzaamheden uit te voeren binnen de grenzen van de waterlossing na uitvoering van de werkzaamheden de waterlossing wederom zal worden hersteld. Dat (verzoekster; N.o.) zich beklagt over het feit dat op enig moment gekozen werd voor het verplaatsen van de riooloverstort naar deze waterlossing verbaast mij in hoge mate, immers op voorstel van (verzoekster; N.o.) zelve werd tot deze planaanpassing overgegaan. Gezien de hoogteligging van de waterlossing ter plaatse van de instroom van de riooloverstort in relatie tot (peil)hoogte van de woning/perceel (verzoekster; N.o.) zou een dergelijke instroom in een dan geheel open waterlossing geen nadelige consequenties hebben voor de woning/perceel (verzoekster; N.o.). Ik merk op dat de negatieve reactie van (verzoekster; n.o.) aanleiding is geweest om in het definitieve ontwerp de riooloverstort niet meer aan te sluiten op de naast het perceel (verzoekster; N.o.) gelegen waterlossing maar direct op de Gulp.

klacht 3: niet reageren op vroegtijdige informatie.

reactie: naar aanleiding van een opmerking van (verzoekster; N.o.) dat het perceel te klein zou zijn voor de realisering van een bergbezinkbassin met een lengte van 27,00 m (moet zijn 23,00 m!) en een breedte van 4,00 m (moet zijn 3,50 m) zou ik volgens (verzoekster; N.o.) geantwoord hebben dat de berging dan maar schuin moest worden gelegd. De beschrijving van zaken is niet geheel in overeenstemming met de werkelijkheid. Ik heb (verzoekster; N.o.) medegedeeld dat op basis van de ingemeten situatie de geplande berging op de aldaar beschikbare ruimte kan worden aangelegd. Ik heb (verzoekster; N.o.) in hetzelfde gesprek aangegeven dat in het geval de situatie zo zou zijn zoals zij dacht dat hij was (ruimte in het terrein niet beschikbaar) probleem opgelost kon worden door over te gaan tot een geringe draaiing van de berging.

klacht 4: niet reageren op brieven.

brief d.d. 03-03-1999 (...).

reactie: Brief betreft een aansprakelijkstelling ingevolge BW inzake 1. schade m.b.t. functioneren waterlossing en 2. schade m.b.t. overstort rioolberging.

(...)

Als een naschrift (P.S.) is onderaan het schrijven de vraag gesteld in hoeverre de aanleg van een rioolberging op deze plaats voortvloeit uit de gemeentelijke rioleringsplannen. Met



(verzoekster; N.o.) is ten aanzien van de inhoud van het GRP (Gemeentelijk Rioleringsplan; N.o.) bij herhaling door zowel (Y.; N.o.) als door mij in voldoende mate mondeling gecommuniceerd.

brief d.d. 14-12-2000 (...); verzoek om informatie over (tweede) vergunningaanvraag bronbemaling

reactie: ik heb (verzoekster; N.o.) mondeling geadviseerd om voor nadere gedetailleerde informatie - gezien de specifieke materie en problematiek - contact op te nemen met het door ons terzake ingehuurd deskundig adviesbureau K. Overigens heeft de provincie inmiddels deze vergunning verleend.

klacht 5: verstrekken van onjuiste informatie.

*bedenking 1:* locatie bergbezinkbassin.

reactie: (verzoekster; N.o.) blijft halsstarrig persisteren bij haar standpunt dat het BBB aangelegd dient te worden op de locatie zoals die op een overzichtstekening als bijlage bij het (basis)rioleringsplan Beutenaken (Slenaken 5) staat aangegeven. Zowel door mij alsook door bureau K is haar te verstaan gegeven dat de aangegeven locatie uitsluitend moet worden gezien als een indicatie dat in deze omgeving een BBB aangelegd dient te worden (zoals ook vermeld in het verslag van de bijeenkomst d.d. 31-10-2002).

*bedenking 2:* schade aan bestemming ALN/Reservaatgebied.

reactie: hoe (verzoekster; N.o.) erbij komt dat in het nieuwe bouwplan het BBB gedeeltelijk bovengronds komt te liggen is voor mij een raadsel. Op de doorsnede-tekeningen is duidelijk te zien dat boven het dek van het BBB een voldoende laag teelaarde wordt teruggebracht en vervolgens ingezaaid.

*bedenking 3:* maatregelen wateroverlast worden belemmerd.

reactie: door de procedureperikelen kan met de aanleg van het BBB niet worden gestart. De uitvoering van het BBB loopt aanzienlijke vertraging op. Het eerder uitvoeren van de maatregelen ter bestrijding van de wateroverlast leidt tot kapitaalvernietiging. Immers wanneer het zo mocht zijn dat alle noodzakelijke vergunningen voor de aanleg van het BBB zouden worden verkregen dan zou een groot gedeelte van de wateroverlastmaatregelen voor de aanleg van het bassin moeten worden verwijderd en na aanleg van het BBB weer moeten worden hersteld met als gevolg een aanzienlijke extra kostenpost.

*bedenking 4:* ondergrondse waterlossing staat niet op tekening.

reactie: de aanwezigheid van de waterlossing naast het perceel (van verzoekster; N.o.) is voldoende bekend bij zowel de gemeente alsook bij K. Bij de uitvoering zal met de aanwezigheid rekening worden gehouden en voorzover het noodzakelijk mocht zijn om een gedeelte van deze ondergrondse waterlossing in het kader van de aanlegwerkzaamheden BBB tijdelijk te verwijderen dan zal daartoe worden overgegaan waarna de ondergrondse waterlossing na realisering van de BBB uiteraard wederom in zijn oorspronkelijke staat zal worden hersteld.

Met betrekking tot het combineren van de waterlossing met de riooloverstortleiding moge ik verwijzen naar een eerder gegeven reactie.

*bedenking 5:* door riooloverstort neemt wateroverlast toe.

reactie: wanneer de lozingshoeveelheid in de nieuwe situatie (na aanleg bergbezinkbassin) wordt vergeleken met de lozingshoeveelheid in de thans bestaande situatie (geen BBB aanwezig) dan kan niet anders worden geconcludeerd dan dat in de nieuwe situatie minder water de Gulp in zal stromen, immers bij regenval zal 91 m<sup>3</sup> rioolwater achterblijven in het BBB (thans niet het geval). Tijdens gevoerde gesprekken met (verzoekster; N.o.) is haar dit ook medegedeeld.

*bedenking 6:* onduidelijkheid over geluid/trilling pompen.

reactie: (verzoekster; N.o.) is mondeling medegedeeld dat - met een verwijzing naar bestaande in werking zijnde BBB's - van enige overlast van geluid/trilling pompen geen sprake zal zijn.

klacht 6: bewust achterhouden van informatie.

reactie: het achterhouden van enige informatie is bij mij nimmer in welke conversatie met (verzoekster; N.o.) dan ook aan de orde geweest. (Verzoekster; N.o.) is altijd door mij voorzover dat in mijn vermogen en competentie lag op basis van aanwezige kennis en informatie en binnen de reik-/invloedgrenzen van mijn projectcoördinatorschap maximaal "bediend".

Het "verdwijnen" van de brief d.d. 01-12-1999 van buro K aan de gemeente kan ik niet plaatsen. (...)

klacht 7: voortijdig aanbesteden van reactie bouwprojecten: zie eerder gegeven reactie.

klacht 8: onnodig verplaatsen van regenwaterafvoerleiding.

reactie: de reden waarom gekozen is voor deze verplaatsing is geweest dat de bestaande regenwaterleiding/overstortleiding thans uitmondt in een buitenbocht van de Gulp, waardoor de instroming in de Gulp bij hoge Gulpwaterstanden wordt gestagneerd. Verder

is de onderhoudstoestand van betreffende leiding zodanig dat deze binnen een termijn van vijf jaar vervangen zou moeten worden. Dit zou dan impliceren dat de verbeterde oppervlaktewaterafstroming vanaf de S.-weg via de G.-weg in de Gulp (uitgevoerd als een klinkerverharding) voor een groot gedeelte opgepakt en vervolgens na vervanging van de leiding wederom teruggebracht zou moeten worden (extra kostenpost). Bovendien hebben de vergunningverleners (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) en (Zuiveringschap Limburg; N.o.) aangedrongen op één overstortlokatie.

klacht 9: lozing via (nieuwe) regenwaterleiding vergeten.

reactie: mede naar aanleiding van de door (verzoekster; N.o.) ingebrachte bedenkingen is bij gemeentelijk schrijven van 14-04-2003 een aanvulling/toelichting op de van gemeentewege gedane vergunningaanvragen aan (Zuiveringschap Limburg; N.o.) en (Waterschap Roer en Overmaas; N.o.) toegezonden.

klacht 10: brief van buro K aan Zuiveringschap Limburg; door buro K is geen rekening gehouden met milieugevolgen en beheerskosten voor de gemeente; koppeling aanleg BBB en wateroverlastmaatregelen binnen een bouwbestek.

reactie: het is niet duidelijk welke milieugevolgen bedoeld zijn. Beheerskosten is een aangelegenheid voor de gemeente, richting (verzoekster; N.o.) hoeft hieromtrent geen verantwoording te worden afgelegd.

Het als een werk aanbesteden van het BBB en de wateroverlastmaatregelen is kostenbesparend. Immers wanneer de wateroverlastmaatregelen als een zelfstandig werk en als eerste werk zou worden uitgevoerd en in een later stadium als apart werk de aanleg van het BBB dan zou dat betekenen dat een groot deel van de gerealiseerde wateroverlastmaatregelen welke gelegen zijn binnen de werkgrenzen van het BBB verwijderd en vervolgens na realisering van het BBB wederom in de oorspronkelijke staat hersteld zouden moeten worden. Daarnaast is het als een werk aanbesteden prijsgunstiger als dat het werk in twee afzonderlijke delen zou worden aanbesteed. Het vorenstaande heb ik (verzoekster; N.o.) tijdens met haar gevoerde gesprekken medegedeeld.

klacht 11: aardgasleiding ontbreekt nog steeds op de tekeningen.

reactie: het is normaal gebruikelijk dat nutskabels en -leidingen niet op ontwerptekeningen worden aangegeven. Deze staan aangegeven op door de nutsbedrijven te overleggen tekeningen. Alvorens met de werkzaamheden een aanvang wordt gemaakt wordt een nutsoverleg geëntameerd waarin onder meer de noodzakelijke verlegging van kabels en leidingen in het kader van het te maken werk wordt besproken.

Reactie op klachtschrijven (...) d.d. 26-09-2002.

toevoeging

klacht 12: rapporten op basis van onzorgvuldig en ondeugdelijk onderzoek:

a.. voorstudie bergbezinkbassins kern Slenaken d.d. 20-05-1998;

b. evaluatierapport d.d. 17-07-2000/wijziging.20-07-2000.

reactie: met betrekking tot de situering van het BBB Beutenaken is ter onderbouwing van de bestemmingsplanwijzigingsprocedure - welke procedure op korte termijn zal worden opgestart - een locatiestudie uitgevoerd. Uit de studie is gebleken dat er geen aanleiding bestaat de lokatie van het BBB te heroverwegen. Het maken van een kostenvergelijking tussen enerzijds de aanleg van drie kleine bassins en anderzijds de aanleg van een groot bassin (inclusief verzwaaring toevoeringen) is uitgevoerd uitsluitend om te kunnen beoordelen welke optie qua uitvoering voor de gemeente het prijsgunstigst zou zijn.

Het vorenstaande in ogenschouw nemende ben ik de mening toegedaan dat de door (verzoekster; N.o.) geventileerde klachten aangaande mijn handelswijze/gedragingen in het kader van het projectonderdeel "aanleg BBB Beutenaken" niet terecht zijn. Evenals bureau K ervaar ik de geuite klachten als een belediging. De klachten zijn suggestief, voor een groot deel inhoudelijk."

25. Bij memo van 13 juni 2003 liet de heer Y weten zich te kunnen vinden in de reactie van 14 februari 2003, zoals opgesteld door Buro K.

26. In zijn vergadering van 1 juli 2003 besloot het college van burgemeester en wethouders, conform het advies van de klachtrechtcoördinator, de klachten van verzoekster ongegrond te verklaren.

Ten aanzien van de klacht van verzoekster, gericht tegen de heer X, werd in het advies gesteld dat op grond van diens reactie van 12 juni 2003 was gebleken dat betrokkene gedurende het project van het aanleggen van een bergbezinkbassin, voor zover in zijn vermogen had gelegen, alle betrokken partijen gevraagd en ongevraagd van informatie had voorzien.

Ten aanzien van de klacht van verzoekster, gericht tegen de heer Y, werd in het advies gesteld dat op grond van het gehoorde tijdens de hoorzitting, het nader onderzoek en diens reactie van 13 juni 2003 tot de conclusie gekomen kon worden dat betrokkene niet de handelend ambtenaar was inzake de aanleg van de bergbezinkbassins en dientengevolge geen directe contacten had gehad met verzoekster.

27. Bij brief van 4 juli 2003 (verzonden op 10 juli 2003) deelde het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem verzoekster zijn beslissing mee op het klaagschrift van 28 mei 2002, aangevuld op 28 juni 2002.

In zijn brief schreef het college onder meer het volgende:

“Middels uw schrijven van 28 mei 2002, aangevuld op 28 juni 2002, heeft u bij ons college van Burgemeester en Wethouders klachten ingediend ten aanzien van de handelwijze en gedragingen van de heren X en Y van het cluster CCT van de afdeling Grondgebiedszaken van onze gemeente en de (projectleider) van Buro K.

De klacht gericht tegen de heer X en de heer Y houdt in:

- het niet tijdig reageren op brieven en verzoeken om informatie aan belanghebbenden, Buro K en andere overheidsinstanties;
- het verstrekken van onjuiste informatie aan belanghebbenden, Buro K en andere overheidsinstanties;
- het niet of onvoldoende controleren en coördineren van gedragingen van diverse medewerkers van Buro K, uitgevoerd namens de gemeente Gulpen-Wittem.

De klacht gericht tegen de (projectleider; N.o.) van Buro K houdt in:

- het eigenmachtig optreden van Buro K;
- slordige, onzorgvuldige en/of foutieve afhandeling van zaken;
- volstrekt negeren van bestuurlijke procedures;
- geen en/of onjuiste informatie verstrekken aan belanghebbenden;
- zonder machtiging handelen namens de gemeente Gulpen-Wittem.

U heeft deze klachten middels een schrijven 28 mei 2002, ontvangen 29 mei 2002, ingediend bij de klachtencoördinator.

Op 5 juni 2002, verzonden 12 juni 2002, is aan u de ontvangst bevestigd van de door u ingediende klachten en u de standaardprocedure in het kader van het intern klachtrecht medegedeeld.

Op 10 juni 2002, verzonden 17 juni 2002, is aan u verzocht om de ingediende klachten nader aan te vullen. Er is een termijn gegeven tot 1 juli 2002. Op 28 juni 2002, ontvangen 1 juli 2002, is de nadere aanvulling door u ingediend.

Op 18 juli 2002, verzonden 18 juli 2002, bent u uitgenodigd voor een hoorzitting welke zal plaatsvinden op 19 september 2002.

Op 25 juli 2002 dient u telefonisch een verzoek in bij de klachtencoördinator. Dit verzoek houdt in dat eerst de klachten gericht tegen de heren X en Y behandeld worden en daarna de klachten gericht tegen (...) Buro K. De klachtencoördinator gaat met dit verzoek

akkoord.

Op 29 juli 2002, verzonden 29 juli 2002, wordt de behandeling van de ingediende klachten verdaagd tot 15 september 2002 in verband met de zomervakanties.

Op 19 september 2002 vindt er een hoorzitting plaats inzake de ingediende klachten gericht tegen de heren X en Y. Van deze hoorzitting is een verslag gemaakt welke hier is bijgevoegd en als herhaald en ingelast wordt beschouwd.

Op 20 september 2002 dient u telefonisch een verzoek in bij de klachtencoördinator. Dit verzoek houdt in om een gesprek met de behandelend ambtenaar (in deze de heer Z, hoofd afdeling Grondgebiedszaken) en de klachtencoördinator. Dit verzoek is ingewilligd op 26 september 2002. Van dit gesprek is een verslag gemaakt welke hier is bijgevoegd en als herhaald en ingelast wordt beschouwd.

Op 26 september 2002, ontvangen 26 september 2002, is van u een aanvulling op de lopende klachtrechtprocedure ontvangen.

Op 22 oktober 2002, verzonden 22 oktober 2002, zijn aan u de verslagen van 19 september 2002 en 26 september 2002 toegezonden met het verzoek om binnen drie weken na verzending van deze verslagen uw reactie ten aanzien van deze verslagen kenbaar te maken.

Op 28 oktober 2002, verzonden 29 oktober 2002, wordt u medegedeeld dat de behandeling van de ingediende klachten (wordt; N.o.) verdaagd tot 31 oktober 2002 in verband met het integrale overleg, welke plaatsvindt op 31 oktober 2002.

Op 31 oktober 2002 laat u telefonisch aan de klachtencoördinator weten dat naar uw mening en verwachtingen het integrale overleg slecht is gegaan en dat u zo spoedig mogelijk een hoorzitting met de (projectleider; N.o.) van Buro K wenst.

Op 1 november 2002 deelt de heer X mede dat in het integraal overleg van 31 oktober 2002 is afgesproken dat de betrokken instanties iets op papier zetten en dat vervolgens wordt bekeken hoe nu verder. Het verslag van dit integrale overleg komt eraan.

Op 4 november 2002 wordt een schrijven van u ontvangen inzake uw bevindingen van het integrale overleg van 31 oktober 2002.

Middels een schrijven van 5 november 2002, verzonden 6 november 2002, worden u en de (projectleider; N.o.) van Buro K uitgenodigd voor een hoorzitting op 18 november 2002. Middels een schrijven van 11 november 2002, verzonden 11 november 2002, worden u en de (projectleider; N.o.) van Buro K medegedeeld dat de hoorzitting is verzet naar 26 november 2002.

Op 12 november 2002 is middels een e-mail aan de (projectleider; N.o.) van Buro K de klachtrechtprocedure duidelijk gemaakt. Dezelfde dag wordt door de (projectleider; N.o.) van Buro K gereageerd middels e-mail en deelt mede dat hij het niet eens is met de visie van de klachtencoördinator en niet zal ingaan op de uitnodiging voor de hoorzitting op 26 november 2002 voordat hij overtuigd is van de visie van de klachtencoördinator.

Op 18 november 2002 legt de klachtencoördinator middels e-mail haar visie aan de (projectleider; N.o.) van Buro K uit.

Op 21 november 2002 ontvangt de klachtencoördinator van u de schriftelijke reacties op de verslagen van 19 september 2002 en 26 september 2002. De ontvangst van dit schrijven wordt middels een schrijven van 19 december 2002, verzonden 19 december 2002, aan u bevestigd. Op verzoek van de (projectleider; N.o.) van Buro K wordt op 22 november 2002 het klachtschrijven van u van 28 mei 2002 en 28 juni 2002 doorgefaxt. Het blijkt dat door de (projectleider; N.o.) van Buro K in juli 2002 geen kopieën van deze klachtschrijvens is ontvangen, ondanks dat de klachtencoördinator de heer X hier mondeling opdracht toe heeft gegeven.

Op verzoek van de (projectleider; N.o.) van Buro K wordt op 25 november 2002 per fax bevestigd dat de hoorzitting op zijn verzoek is verzet naar 3 december 2002 en tevens worden de toetsingscriteria medegedeeld. Middels een schrijven van 25 november 2002, verzonden 25 november 2002, wordt dit ook aan u medegedeeld.

Op 26 november 2002 wordt aan de (projectleider; N.o.) van Buro K een fax verzonden dat op verzoek van u de hoor en wederhoor schriftelijk zal plaatsvinden en dientengevolge (...) Buro K in de gelegenheid wordt gesteld tot 6 december 2002 om een reactie te geven op de klachtschrijvens van u. Middels een schrijven van 26 november 2002, verzonden 28 november 2002, wordt dit ook aan u medegedeeld.

Op 27 november 2002, verzonden 28 november 2002, worden nogmaals de klachtschrijvens van 28 mei 2002 en 28 juni 2002 van u aan (...) Buro K verzonden.

Op 6 december 2002 wordt een fax ontvangen van de (projectleider; N.o.) van Buro K met een reactie op de klachtschrijvens van 28 mei 2002 en 28 juni 2002 van u. Een kopie van deze fax wordt verzonden aan u.

Op 19 december 2002 wordt gepoogd een fax te versturen naar de (projectleider; N.o.) van Buro K, inhoudende dat uitstel wordt verleend voor het geven van een verdere reactie op de klachtschrijvens van 28 mei 2002 en 28 juni 2002 van u tot 20 januari 2003. Wegens technische problemen lukt het niet om de fax op 19 december te versturen en wordt de fax daadwerkelijk op 20 december 2002 verstuurd. Op 19 december 2002, verzonden 31 december 2002, wordt wel reeds een kopie van de fax verstuurd aan u. Tevens wordt er op 19 december 2002 door de klachtencoördinator een memo in uw college gelegd ten

aanzien van het verleende uitstel aan (...) Buro K.

Op 29 januari 2003 schrijft de klachtencoördinator een memo naar de behandelend functionaris, de heer Z. Deze memo werd geschreven naar aanleiding van het telefonisch onderhoud dat de klachtencoördinator op 29 januari 2003 heeft gehad met de (projectleider; N.o.) van Buro K, naar aanleiding van het niet voldoen aan de gestelde reactietermijn (...). Tijdens dit telefonisch onderhoud bleek dat de heer X op 9 januari 2003 aan de (projectleider; N.o.) van Buro K had medegedeeld dat de reactietermijn van 20 januari 2003 tot nader order was opgeschort. Deze mededeling van 9 januari 2003 door de heer X (...) is gebeurd zonder medeweten en zonder opdracht van de klachtencoördinator.

In reactie op de memo van 29 januari 2003 ontvangt de klachtencoördinator van de behandelend functionaris, de heer Z, op 30 januari 2003 een handgeschreven reactie.

In overleg met de behandelend functionaris, de heer Z.; wordt op 30 januari 2003 door de klachtencoördinator een fax gestuurd naar de (projectleider; N.o.) van Buro K met de mededeling dat de reactietermijn is verlengd tot 7 februari 2003, daar het buiten de schuld van (...) Buro K is geweest dat er niet voldaan is aan de reactietermijn van 20 januari 2003. Op 30 januari 2003 wordt van de (projectleider; N.o.) van Buro K een fax ontvangen met de mededeling dat er door drukke werkzaamheden niet voldaan kan worden aan de reactietermijn van 7 februari 2003. Op 3 februari 2003 wordt door de klachtencoördinator in een telefonisch onderhoud met de (projectleider; N.o.) van Buro K medegedeeld dat de reactietermijn wordt verlengd tot 14 februari 2003.

Op 17 februari 2003 wordt een schrijven van 14 februari 2003 van de (projectleider; N.o.) van Buro K ontvangen inhoudende een schriftelijke reactie op de klachtschrijvens van 28 mei 2002 en 28 juni 2002 van u.

Op 21 februari 2003 heeft de klachtrechtcoördinator in een telefonisch onderhoud met (verzoekster; N.o.), (verzoekster; N.o.) in de gelegenheid gesteld om schriftelijk te reageren op het schrijven van 14 februari 2003 van (...) Buro K.

Op 27 februari 2003 wordt de schriftelijke reactie van 26 februari 2003 van (verzoekster; N.o.) ontvangen.

Op 13 maart 2003 vervaardigt de klachtrechtcoördinator in samenwerking met en in opdracht van de behandelend functionaris een adviesvoorstel voor het college van Burgemeester en Wethouders. Dit adviesvoorstel wordt in de vergadering van het college van Burgemeester en Wethouders van 25 maart 2003 behandeld. Het college van Burgemeester en Wethouders besluit de beslissing op de klachten aan te houden en verzoekt om een nadere motivering. Nadere motiveringen worden aangeleverd door de klachtrechtcoördinator middels memo's van 10 april 2003 en 28 april 2003.



Op 14 mei 2003 vindt er een gesprek plaats tussen de gemeentesecretaris, de klachtrechtcoördinator, de behandelend functionaris, de heer X en de heer Y. Naar aanleiding van dit gesprek besluit de gemeentesecretaris dat de heren X en Y nogmaals in de gelegenheid dienen te worden gesteld om te reageren op de binnengekomen klachten. De klachtrechtcoördinator stelt hen, conform het besluit van de gemeentesecretaris, hiertoe in de gelegenheid tot 16 juni 2003.

Op 12 juni 2003 ontvangt de klachtrechtcoördinator een reactie van de heer X.

Op 13 juni 2003 ontvangt de klachtrechtcoördinator een reactie van de heer Y.

Op 23 juni 2003 vervaardigt de klachtrechtcoördinator in samenwerking met en in opdracht van de behandelend functionaris een adviesvoorstel voor het college van Burgemeester en Wethouders. Dit adviesvoorstel wordt in de vergadering van het college van Burgemeester en Wethouders van 1 juli 2003 behandeld.

Klacht gericht tegen de heer X.

Op grond van het gehoorde ter hoorzitting en het nadere onderzoek kan tot de conclusie gekomen worden dat de heer X behandelend ambtenaar is inzake het aanleggen van de bergbezinkbassins en dientengevolge directe contacten heeft gehad met u. Tijdens de hoorzitting en het nadere onderzoek is het gebleken dat de heer X gedurende het project van het aanleggen van een bergbezinkbassin, voor zover het in zijn vermogen heeft gelegen, alle betrokken partijen van informatie, gevraagd en ongevraagd, heeft voorzien.

Klacht gericht tegen de heer Y.

Op grond van het gehoorde ter hoorzitting en het nadere onderzoek kan tot de conclusie gekomen worden dat de heer Y niet de behandelend ambtenaar is inzake het aanleggen van de bergbezinkbassins en dientengevolge dus geen directe contacten heeft gehad met u.

Klacht gericht tegen Buro K.

Op grond van het gehoorde ter hoorzitting en het nadere onderzoek kan tot de conclusie gekomen worden dat Buro K op 3 december 2002 achteraf door uw college is gemachtigd voor het voeren van overleg en het indienen van vergunningaanvragen ten behoeve van de aanleg van een bergbezinkbassin in Beutenaken. Het is niet de taak noch de bevoegdheid van Buro K om informatieverstrekking te verzorgen aan belanghebbenden en andere derden. Dit is een expliciete taak van de opdrachtgever, in casu van de heer X, namens uw college.

Gezien het bovenstaande komen wij tot de volgende conclusie, welke in onze vergadering van 1 juli 2003 is besloten:

- Uw klacht gericht tegen de heer X ontvankelijk en ongegrond is;
- Uw klacht gericht tegen de heer Y ontvankelijk en ongegrond is;
- Uw klacht gericht tegen Buro K ontvankelijk en ongegrond is.”

#### B. Standpunt verzoekster

1. Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht. In haar verzoekschrift van 31 juli 2003 deelde verzoekster de Nationale ombudsman onder meer het volgende mee:

“...Directe aanleiding tot indienen van een klacht was met name een brief van **29 maart 2002**, door het buro K verzonden aan het Zuiveringschap Limburg, namens het gemeentebestuur.

Mijn klachten heb ik voor het eerst voorgelegd aan de gemeente op **28 mei 2002**. De klachten zijn sindsdien, mede op verzoek van de gemeente zelf, enkele malen aangevuld en toegelicht.

De laatste reactie van de gemeente bestaat uit een brief van **10 juli 2003**, waarmee alle klachten **ontvankelijk** en **ongegrond** worden verklaard.

(...)

De klacht betreft de gang van zaken in de periode 1998 tot heden met betrekking tot de (plannen voor) aanleg van een rioolbergiging (bergbezinkbassin) vlak naast mijn woning.

De klacht met betrekking tot de heren Y en X, de medewerkers bureau CCT betreft:

- niet reageren op brieven en verzoeken om informatie;
- en/of verstrekken van onjuiste informatie;
- aan belanghebbenden, adviesburo en andere gemeente-afdelingen;
- niet of onvoldoende controleren en coördineren van gedragingen van diverse medewerkers van het adviesburo K, uitgevoerd namens bureau CCT, college en/of gemeentebestuur.

De klacht met betrekking tot diverse medewerkers van adviesburo K betreft in grote lijnen:

- het eigenmachtig optreden van het adviesburo
- slordige, onzorgvuldige, en/of foutieve afhandeling van zaken

- volstrekt negeren van bestuurlijke procedures
- geen informatie en/of onjuiste informatie aan belanghebbenden
- tegelijk handelend namens college en/of gemeentebestuur
- overigens steeds zonder machtiging.

Deze in grote lijnen weergegeven klachten zijn onderbouwd met 12 feitelijke gedragingen van een of meer betrokkenen, weergegeven in chronologische volgorde van de gang van zaken:

1. Voorstellen aan Waterschap misleidend (onduidelijk)
2. Geen rekening gehouden met waterlossing
3. Niet reageren op vroegtijdige informatie
4. Niet reageren op brieven
5. Verstrekken van onjuiste informatie
6. Bewust achterhouden van informatie
7. Voortijdig aanbesteden van bouwproject(en)
8. Onnodig verplaatsen van regenwaterleiding
9. Lozing via (nieuwe) regenwaterleiding vergeten
10. Brief van buro K aan Zuiveringschap Limburg
11. Aardgasleiding ontbreekt nog steeds op tekeningen
- 12: Rapporten op basis van onzorgvuldig en ondeugdelijk onderzoek

Met name de klacht onder 10. (brief 29 maart 2002) was aanleiding tot starten van een klachtrecht procedure.

Verder heb ik op **27 januari 2003** een nieuwe klacht ingediend, in feite gericht tegen de heer Z., hoofd grondgebiedzaken en chef van de heren Y en X. Dit omdat inmiddels was gebleken dat de heer Z als klachtenbehandelaar verzuimd had hem bekende, relevante, informatie bij de behandeling van de klachten te betrekken.

De klachten en de behandeling daarvan worden hierna samengevat in drie onderdelen:

**A.** klachten gericht tegen de heren Y en X

**B.** klachten gericht tegen diverse medewerkers buro K

**C.** klachten gericht tegen de heer Z

A. Klachten gericht tegen de heren Y en X

Op 19 september 2002 heeft een hoorzitting plaatsgevonden, waarbij aanwezig klachtencoördinator (...), klachtenbehandelaar de heer Z., de heren Y en X en ondergetekende. Beide heren hebben alleen gezegd dat mijn klachten onterecht zijn, maar hebben niet inhoudelijk gereageerd op de klachten.

Op 26 september 2002 heb ik in een gesprek met klachtencoördinator en klachtenbehandelaar aangegeven dat het gesprek van 19 september in feite voornamelijk ging over technische aspecten, en niet over de klachten zelf.

Met de brief van 22 oktober 2002 ontving ik een verslag van beide besprekingen, met het verzoek om hierop schriftelijk te reageren. Dit heb ik gedaan met mijn brief van 21 november 2002. Daarbij heb ik tevens aangegeven dat door de heer Z gedane toezeggingen niet zijn nagekomen (tot op heden niet).

Begin januari 2003 werd ik gebeld door wethouder de heer A. Bij het College zou een advies liggen dat de klachten met name tegen de heer X gegrond zijn. Dit zou volgens de wethouder 'veel stof hebben doen opwaaien'.

De wethouder stelde voor om een gesprek te houden met dhr X en een en ander daarbij informeel af te handelen. Hiermee heb ik ingestemd, maar hoewel was beloofd dat door de secretaresse een afspraak zou worden gemaakt, heb ik daarna niets meer gehoord.

Het feit dat ik heb ingestemd met een gesprek blijkt zelfs voor de heer X aanleiding te zijn geweest om het adviesburo te berichten dat ook die klachtenprocedure zou zijn opgeschort. Deze onjuiste mededeling heeft de afhandeling van de klachten tegen het buro onnodig vertraagd.

Uit de brief van 10 juli 2003 blijkt wat het verdere verloop is geweest: Zie pagina 4 van genoemde brief, vanaf de alinea beginnende met: Op 13 maart 2003 ....

Er is sprake van een adviesvoorstel; van nadere motiveringen door de klachtencoördinator; van een gesprek gehouden op 14 mei 2003; en van reacties op de klachten door de heren Y en X.

Waar dit alles inhoudelijk over gaat wordt niet bekend gemaakt. Uit de brief van 10 juli 2003 blijkt alleen dat op grond van de hoorzitting en het 'nader onderzoek' tot de conclusie is gekomen dat de klachten ontvankelijk maar ongegrond zijn.

Terwijl de klachten 1 t/m 12 zijn gebaseerd op duidelijke feiten wordt wat de heer X betreft alleen gesteld dat hij alle partijen wél van informatie zou hebben voorzien en wordt wat betreft de heer Y gesteld dat hij geen directe contacten met mij zou hebben gehad in deze aangelegenheid.

Beide conclusies zijn onjuist en bovendien uiterst onvolledig. Met deze wijze van afhandelen ben ik het dus niet eens.

B. Klachten gericht tegen diverse medewerkers buro K.

Voor de grap heb ik tijdens besprekingen wel eens gezegd:

'Ik ga solliciteren bij buro K als koffiejuffrouw, want als medewerker van buro K kan ik bij alle overheidsinstanties binnenlopen met allerlei aanvragen namens de gemeente Gulpen-Wittem, zonder dat er verder naar gevraagd wordt.'

Dit zegt natuurlijk ook iets over de betrokken overheidsinstanties zelf (Provincie/Waterschap/Zuiveringschap) maar dat is in deze klachtenprocedure niet aan de orde.

Het gaat er om dat diverse medewerkers van buro K namens de gemeente en zelfs **gemeentebestuur** aanvragen indienen en brieven schrijven aan deze overheidsinstanties, waarvan de gemeente zelf niet op de hoogte blijkt, en waar het buro bovendien niet toe is gemachtigd.

Directe aanleiding voor mijn klacht was de brief van 29 maart 2002 die door het buro werd gestuurd aan het Zuiveringsschap Limburg. Het Zuiveringschap had de gemeente (hr. X) verzocht om de aanleg van de rioolberging enkele jaren uit te stellen, tot na de aanleg van meerdere regenwaterbuffers, omdat de riool-installatie in de huidige omstandigheden niet goed kan functioneren.

Het buro K heeft dit geweigerd, namens het gemeentebestuur, met als belangrijkste argument dat het bouwproject al twee jaar is aanbesteed bij de aannemer, en de gemaakte kosten inmiddels even hoog zijn als de bouwkosten zelf. (f 578.000.-). Maar waarom is een bouwproject al aanbesteed, terwijl talloze benodigde vergunningen nog niet zijn verleend of zelfs nog niet aangevraagd ?

Dit antwoord blijkt uit de schriftelijke beantwoording van het buro op mijn 12 klachten. Want hoewel met veel vertraging heeft het buro wel inhoudelijk gereageerd op alle klachten. Daarbij worden meerdere klachten terugverwezen naar de gemeente zelf (lees: hr. X).

Omdat B&W het buro inmiddels met terugwerkende kracht hebben gemachtigd wordt in ieder geval duidelijk dat het buro werkzaam is/was onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, en dat het klachtrecht dus van toepassing is.

Inhoudelijk is klacht 10. hiermee echter niet opgelost.

Mijn klachten tegen het buro worden nu ongegrond verklaard, op grond van het gehoorde ter hoorzitting en het nader onderzoek. Een hoorzitting heeft echter niet plaatsgevonden; het nader onderzoek bestaat uit de schriftelijke beantwoording van de 12 punten, en bijbehorende brief met (beledigende) opmerkingen.

Inhoudelijke motivatie van de conclusie ontbreekt.

De klachten gaan immers niet alleen over het verstrekken van informatie aan derden, maar vooral over de in alle opzichten onzorgvuldige en ongecoördineerde gang van zaken.

Indien het buro hiervoor niet verantwoordelijk zou zijn betekent dit dat de klachten gericht tegen dhr X wél gegrond zijn.

### C. Klachten gericht tegen de heer Z

Begin januari 2003 hoorde ik van het Zuiveringschap Limburg dat de gemeente Gulpen-Wittem begin **mei 2002** het adviesburo (T.; N.o.) had gemachtigd voor indienen van aanvragen en verstrekken van gegevens aan het Zuiveringschap.

Deze machtiging was ondertekend door de heer Z. Dit betekent dat de heer Z. als klachtenbehandelaar ten aanzien van mijn op 28 mei 2002 ingediende klacht op de hoogte was van het feit dat het buro K inderdaad niet gemachtigd was.

Tijdens de klachtenbehandeling is hierover echter niets gezegd. De heer X verklaarde desgevraagd dat hij hierover wel iets had gehoord, maar dat ik daarvoor bij de heer Y moest zijn.

Voor het geplande project naast mijn woning lagen bij het Zuiveringschap dus twee aanvragen, ingediend door twee verschillende adviesburo's, terwijl alle betrokkenen niet op de hoogte blijken te zijn waar een ander mee bezig is.

Hierover heb ik een klacht ingediend op 27 januari 2003.

Op 4 februari 2003 ontving ik een brief van klachtencoördinator (...), waarin werd aangekondigd dat de klacht zal worden onderzocht en dat hoor en wederhoor zal plaatsvinden.

Daarna ontving ik een brief verzonden op 6 maart 2003, waaruit bleek dat inderdaad sprake was van een 'omissie' en tevens werd verzocht om voor 21 maart 2003 aan te geven of nog een formele afhandeling van de klacht werd gewenst.

Omdat ik het niet eens was met meerdere in de brief gedane uitspraken heb ik gebeld met de klachtencoördinator. Er werd een afspraak gemaakt voor een gesprek op woensdag 12

maart 2003 om 10 uur.

Op deze dag werd ik om 9.30 uur gebeld door de klachtencoördinator met de mededeling dat het gesprek niet kon doorgaan. Voorgesteld werd om het gesprek te verschuiven naar donderdag 13 maart 2003. Voorgestelde datum/tijdstip kwam mij echter ongelegen.

Daarna heb ik niets meer gehoord. Uiteindelijk ontving ik een brief verzonden 23 juni 2003, opgesteld door klachtencoördinator (...) en ondertekend door B&W, waarin wordt medegedeeld dat ik niet zou hebben gereageerd op de brief verzonden 6 maart 2003 en dat mijn klacht van 27 januari 2003 als afgehandeld wordt beschouwd.

Indien ik het met deze afhandeling niet eens ben kan ik een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

Dat doe ik dus bij deze. Wel teken ik hierbij aan dat (de klachtencoördinator; N.o.) inmiddels excuses heeft aangeboden, omdat een en ander haar door omstandigheden geheel was ontschoten.

Dit neemt echter niet weg dat ik het zeer onbehoorlijk vind om de klager bij vermeend in gebreke blijven onmiddellijk af te wijzen, terwijl de beklagden en de behandelaars zelf voortdurend de door de gemeenteraad vastgestelde termijnen overschrijden.”

#### C. Standpunt college van burgemeester en wethouders

1. Bij brief van 16 september 2003 liet het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem de Nationale ombudsman onder meer het volgende weten:

“Naar de mening van de gemeente Gulpen-Wittem vallen niet alle klachten van (verzoekster; N.o.) onder de werking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Dit is ook medegedeeld aan (verzoekster; N.o.). Enkel de klachten die vallen onder de werking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zijn in behandeling genomen.

Wij blijven bij ons eerdere besluit van 1 juli 2003 (bedoeld wordt de brief van 4 juli 2003; N.o.), inhoudende dat de klachten gericht tegen de heren X en Y en Buro K. ontvankelijk en ongegrond zijn. Voor een motivering verwijzen wij u korthedshalve naar het bijgaande dossier.

Op 14 mei 2003 heeft er een intern gesprek plaatsgevonden tussen de gemeente-secretaris, de klachtrechtcoördinator, de handelend functionaris, de heer X en de heer Y. Dit gesprek is een initiatief van de gemeentesecretaris daar de heren X en Y bij de gemeentesecretaris te kennen hebben gegeven dat zij onvoldoende in de gelegenheid zijn gesteld om verweer te voeren. Van dit gesprek is geen verslag gemaakt. Naar aanleiding van dit gesprek besluit de gemeentesecretaris dat de heren X en Y nogmaals in de gelegenheid dienen te worden gesteld om te reageren op de binnengekomen klachten.

(Verzoekster; N.o.) wordt verder niet in de gelegenheid gesteld om te reageren op het nadere verweer van de heren X en Y. Reden hiervoor is dat (verzoekster; N.o.) naar het oordeel van de gemeentesecretaris reeds voldoende in de gelegenheid is gesteld om te reageren en haar klachten te onderbouwen.

Ten aanzien van de klachten gericht tegen Buro K willen wij opmerken dat de hoorzitting op verzoek van (verzoekster; N.o.) schriftelijk heeft plaatsgevonden. Er heeft dus wel degelijk een hoorzitting plaatsgevonden.

Ten aanzien van de klachten gericht tegen (adviesbureau T.; N.o.) delen wij u het volgende mede. Op 17 juni 2003, verzonden 23 juni 2003, wordt (verzoekster; N.o.) medegedeeld dat het klachtschrijven als afgehandeld wordt beschouwd, daar zij niet meer gereageerd heeft op het schrijven van 27 februari 2003, verzonden 5 maart 2003. Op 21 juni 2003 ontvangt de klachtrechtcoördinator een telefoontje van (verzoekster; N.o.) met de mededeling dat zij telefonisch heeft gereageerd op het schrijven van 27 februari 2003, verzonden 5 maart 2003. Deze telefonische reactie heeft plaatsgevonden op 12 maart 2003. Vervolgens zou een gesprek gepland worden met de wethouder. Dit gesprek is ook gepland, maar vervolgens niet doorgegaan. De klachtrechtcoördinator biedt haar verontschuldiging aan aan (verzoekster; N.o.), daar deze reactie haar helemaal is ontschoten.

Op 25 juni 2003 heeft de klachtrechtcoördinator wederom telefonisch contact met (verzoekster; N.o.). (Verzoekster; N.o.) deelt mede dat van de behandeling van het klachtschrijven kan worden afgezien, daar dit klachtschrijven niet meer actueel is en dat zij voornemens is om naar de Nationale Ombudsman te stappen.”

2. Door het college werden afschriften overgelegd van de correspondentie, zoals gevoerd tijdens de klachtbehandeling, en van de op 17 januari 2002 door de raad vastgestelde “Algemene instructie intern klachtrecht van de gemeente Gulpen-Wittem”.

3. Naar aanleiding van de door verzoekster op 27 januari 2003 ingediende klacht over de inschakeling van het adviesbureau T. schreef het college in zijn brief van 27 februari 2003 onder meer het volgende:

“De machtiging (...) is inderdaad ondertekend door de heer Z in de hoedanigheid van loco-secretaris.

Ingevolge de geldende mandaat- en delegatieverordening is het Hoofd bureau CCT gemachtigd tot het doen van aanvragen bij het Zuiveringschap Limburg. Gezien het feit dat ten tijde van de ondertekening van de machtiging aan adviesbureau T het Hoofd bureau CCT afwezig was, had de gemeentesecretaris kunnen optreden als diens plaatsvervanger. De gemeentesecretaris was op dat moment echter ook afwezig en conform de mandaat- en delegatieregeling heeft de loco-secretaris getekend, in casu het Hoofd afdeling



Grondgebiedszaken, (...).

Er is nooit door de afdeling Grondgebiedszaken een link gelegd tussen uw lopende klachtrechtprocedure en adviesbureau T. Dit is een omissie.

(...)

Wij verzoeken u om ons, uiterlijk voor 21 maart 2003, aan te geven of u ondanks bovenstaande weergave formele behandeling van uw klachten wenst.”

4. Bij brief van 17 juni 2003 deelde het college van burgemeester en wethouders verzoekster, onder verwijzing naar de schriftelijke reactie van 27 februari 2003, mee dat het door verzoekster ingediende klaagschrift als afgehandeld werd beschouwd nu van verzoekster geen reactie was ontvangen op het schrijven van 27 februari 2003. Daarbij werd verzoekster gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman, indien zij het met de afhandeling van de klacht niet eens was.

## Achtergrond

### 1. Algemene wet bestuursrecht

#### Artikel 9:1

“1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.”

#### Artikel 9:8

“1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke

instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,

f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.”

#### Artikel 9:9

“Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.”

#### Artikel 9:10

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

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.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

#### 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.”

#### Artikel 9:12, eerste 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. `Algemene instructie intern klachtrecht van de gemeente Gulpen-Wittem'**, zoals vastgesteld door de raad van de gemeente Gulpen-Wittem in haar vergadering van 17 januari 2002

Artikel 2.1.1.

“Een schriftelijk binnengekomen klacht wordt ingeboekt en onverwijld doorgezonden naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator draagt zorg voor:

- a. De bepaling van de met de behandeling belaste functionaris.
- b. Onverwijld toezending van de klacht aan de betreffende met de behandeling belaste functionaris. Een kopie van de klacht wordt gestuurd naar de secretaris, de burgemeester en de betreffende portefeuillehouder. Een kopie van de klacht wordt voorts gestuurd naar de functionaris/(lid van) het bestuursorgaan op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- c. Het onverwijld toezenden aan de klager van een bericht van ontvangst.

Het bericht van ontvangst vermeldt:

- de naam, telefoonnummer van de functionaris die met de behandeling van de klacht is belast;
- de te verwachten afhandelduur (max. 6 weken). Een verdagingsbeslissing met max. 4 weken wordt binnen 6 weken na datum binnenkomst van de klacht genomen, waarvan klager binnen de eerder genoemde 6 wekentermijn schriftelijk in kennis wordt gesteld.
- een opsomming van personen aan wie een kopie van de klacht is gezonden;
- dat de met de behandeling belaste functionaris een advies zal uitbrengen aan het bestuursorgaan;

Een kopie van het bericht van ontvangst en een mogelijke verdagingskennisgeving wordt toegezonden aan de met de behandeling belaste functionaris.”

Artikel 2.1.2.

“De functionaris, belast met de behandeling van de klacht draagt met administratieve ondersteuning door de klachtencoördinator, zorg voor:

- a. Het verzamelen van alle relevante gegevens die voor de afhandeling van de klacht belang zijn;
- b. Het horen van de klager en het bieden van wederhoor aan de functionaris op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Van het horen en wederhoor stelt de functionaris een

verslag op. De functionaris kan de klager telefonisch horen. Zo dit gebeurd wordt de klager de gelegenheid geboden zijn klacht in een tweede telefoongesprek toe te lichten, zodat de klager zich hierop kan voorbereiden;

c. De advisering aan het bestuursorgaan over de ingekomen klacht, welk advies wordt voorzien van een concept-antwoordschrijven aan klager. Het antwoordschrijven stelt de klager gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

Aan het advies is toegevoegd de rapportering van bevindingen naar aanleiding van het horen en wederhoor. Indien sprake is van een verdagingstermijn vermeldt het advies tevens de reden van de verdaging. Een kopie van genoemde stukken wordt gezonden aan de klachtencoördinator;

d. De verzending van de antwoordbrief die ondertekend is door de burgemeester en de secretaris. Afschrift van de brief wordt gezonden naar de klachtencoördinator.”

#### Artikel 2.1.3.

“Tijdens de interne (schriftelijke) klachtenprocedure zullen de toetsingsnormen worden aangehouden die door de Nationale ombudsman worden gebruikt, inhoudende dat beoordeelt dient te worden of het bestuursorgaan zich in de betreffende klacht al dan niet behoorlijk heeft gedragen.”

#### Artikel 3.1., onder a en b

“Een klacht ingediend over een gedraging van een binnen een afdeling werkzame functionaris wordt behandeld door het afdelingshoofd waaronder die functionaris ressorteert.

b. Een klacht ingediend over een gedraging van een afdelingshoofd wordt behandeld door de gemeentesecretaris.”