



# Rapport

**Datum: 26 september 2004**  
**Rapportnummer: 2004/371**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de directeur van de Dienst Stadsbeheer van de gemeente Arnhem haar beslissing van 14 oktober 2003 op verzoekers klacht over de bejegening van verzoeker door een toezichthouder van deze dienst onvoldoende heeft gemotiveerd.

## Beoordeling

### I. Algemeen

1. Verzoeker heeft op verscheidene momenten contact gehad met een toezichthouder van de Dienst Stadsbeheer van de gemeente Arnhem in verband met zijn verzoek om handhaving van het verbod op onnodig lang parkeren van een caravan op de openbare weg.

2. Op 24 augustus 2003 diende verzoeker een schriftelijke klacht in bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Arnhem. In zijn brief stelt verzoeker een aantal gedragingen van de betreffende toezichthouder aan de orde.

3. Op 18 september 2003 vond in het kader van de klachtbehandeling een hoorzitting met de betreffende toezichthouder en verzoeker plaats. Van deze hoorzitting is een verslag gemaakt. Verzoeker kreeg de gelegenheid om schriftelijk zijn reactie op het verslag van de hoorzitting te geven. Op 27 september 2003 gaf verzoeker aan dat hij met bepaalde punten in het verslag akkoord ging en op andere punten vulde hij het verslag aan. Tevens gaf verzoeker aan dat hij zijn klacht over bepaalde gedragingen van de betreffende toezichthouder gematigder wenste te formuleren en zijn klacht voor een deel staande hield. Verzoeker gaf ook aan dat hij de integriteit van de betreffende toezichthouder niet meer in twijfel trok.

4. De Directeur van de Dienst Stadsbeheer verklaarde namens het college van burgemeester en wethouders bij brief van 14 oktober 2003 de klachten niet gegrond.

### I. Ten aanzien van de motivering van de reactie op verzoekers klacht

1. Verzoeker klaagt er bij de Nationale ombudsman over dat de directeur van de Dienst Stadsbeheer zijn klacht zonder meer niet gegrond heeft verklaard in plaats van een oordeel te geven over elke op de hoorzitting besproken gedraging. Hiermee geeft verzoeker aan dat de reactie van de directeur van de Dienst Stadsbeheer op zijn klacht onvoldoende genuanceerd is en daarmee onvoldoende gemotiveerd. Verzoeker wenst alsnog een oordeel over de volgende klachtonderdelen:

1. de opmerking van de toezichthouder over de een 'vete' tussen hem en zijn overbuurman;

2. het gebruik van het woord 'hetze' tijdens een telefoongesprek tussen zijn buurman en de toezichthouder;

3. het advies van de toezichthouder om zijn acties te stoppen en geen e-mails meer te sturen;

4. de opmerking van de toezichthouder: "ik laat me niet voor uw karretje spannen";

5. de uitspraak van de toezichthouder dat hij niet eerlijk was tegenover zijn overbuurman;

6. de houding van de toezichthouder.

2. In zijn reactie op de klacht stelt het college van burgemeester en wethouders dat het zijn reactie van 14 oktober 2003 op de klacht en het verslag van het gesprek van 18 september 2003 als een geheel heeft beschouwd. Het college stelt dat in het verslag van het gesprek op alle onderdelen van de klacht is ingegaan en dat het daarom overbodig was om over alle onderdelen in de brief van 14 oktober 2003 nog een uitspraak te doen. Het college deelt mee dat in de brief van 14 oktober 2003 alleen nog op de punten die verzoeker, blijkens zijn reactie van 27 september 2003 op het verslag van de hoorzitting, staande hield, is ingegaan. Het college merkt op dat het wel duidelijker was geweest als het in zijn beslissing op de klacht aan alle onderdelen van de klacht expliciet een conclusie had verbonden en dat het college dit voortaan in voorkomende gevallen ook zal doen.

3. Het standpunt van het college van burgemeester en wethouders dat in het verslag van het gesprek op alle onderdelen van de klacht is ingegaan en dat het daarom overbodig was om over alle onderdelen in de brief van 14 oktober 2003 nog een uitspraak te doen, deelt de Nationale ombudsman niet. Gelet op het bepaalde in artikel 9:12, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1 en 2) had het college van burgemeester en wethouders verzoeker in kennis moeten stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en zijn oordeel hierover. Het verslag van de hoorzitting maakt onderdeel uit van de bevindingen. De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat het college in zijn reactie op de klacht ook over de punten die tijdens de hoorzitting ter sprake zijn geweest, een oordeel had moeten geven. Het is niet juist dat dit is nagelaten.

4. Voor zover het college van oordeel was dat over bepaalde klachtonderdelen geen oordeel gegeven hoefde te worden, omdat deze reeds tijdens de hoorzitting aan de orde waren gekomen, merkt de Nationale ombudsman het volgende op. Op grond van artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1 en 2) is het bestuursorgaan niet verplicht tot het verder toepassen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. In het onderhavige geval betekent dit dat het college van burgemeester en wethouders geen oordeel over een klachtonderdeel hoefde te geven, indien gebleken was dat hierover reeds tijdens de hoorzitting overeenstemming was bereikt.

5. Na toezending van het verslag van de hoorzitting heeft verzoeker op 27 september 2003 zijn reactie op het verslag aan het college gegeven. Verzoeker gaf aan op welke punten hij het met de formulering van het besprokene eens was en op welke punten hij een aanvulling wenste. Concluderend gaf verzoeker aan dat hij de omstreden opmerkingen, welke tijdens de hoorzitting door de betreffende ambtenaar voor een deel zijn erkend, maar een andere strekking hadden dan door verzoeker opgevat en voor een ander deel zijn erkend en waarvoor excuses zijn aangeboden, anders wenste te formuleren. Verzoeker gaf dan ook aan dat hij een deel van zijn klacht staande hield, maar de houding van de betreffende ambtenaar anders wenste te formuleren. Tevens deelde hij mee dat hij de integriteit van de betreffende ambtenaar niet meer in twijfel trok. Uit de door verzoeker gekozen bewoordingen mag volgens de Nationale ombudsman evenwel niet worden afgeleid dat verzoeker op bepaalde punten van mening was dat zijn klacht naar tevredenheid was opgelost en dat hij ook geen uitspraak van het college wenste ten aanzien van de klachten die tijdens de hoorzitting ter sprake waren gekomen. Voorzover de reactie van verzoeker op het verslag bij het college al onduidelijkheid oproept wat betreft verzoekers bedoelingen, had het college daarover met verzoeker in contact dienen te treden. Een en ander klemt temeer nu verzoeker op 26 oktober 2003 schriftelijk heeft aangegeven dat hij zijn klachten die tijdens de hoorzitting ter sprake zijn gekomen als een gegronde klacht ziet. Het college van burgemeester en wethouders had de klachtbehandeling ook op dit moment nog kunnen en moeten voortzetten en een oordeel over deze klachtonderdelen moeten geven. De mededeling van het college in zijn brief van 5 november 2003 om de ontwikkelingen af te wachten omtrent het voornemen van verzoeker om zijn klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman, acht de Nationale ombudsman dan ook niet correct. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

6. Op verzoek van de Nationale ombudsman heeft het college van burgemeester en wethouders in zijn reactie op de klacht alsnog een gemotiveerd oordeel gegeven over bovenstaande klachtonderdelen. Hierbij geeft het college aan dat hij op een aantal punten niet tot een conclusie komt, omdat niet meer te achterhalen is in welke bewoordingen of in welke context een uitspraak van de betreffende toezichthouder is gedaan, maar dat er in ieder geval geen sprake is van incorrectheid of vooringenomenheid.

7. Over de klachtonderdelen 1, 2 en 5 kan volgens het college van burgemeester en wethouders geen uitspraak kan worden gedaan. De Nationale ombudsman is van oordeel dat dit mogelijk is als de verklaringen van de betrokkenen, na confrontatie met elkaars beweringen, tegenstrijdig blijven en er geen feitelijk materiaal voorhanden is op grond waarvan aan één van de verklaringen meer waarde gehecht dient te worden. Nu dit in het onderhavige situatie het geval is, kan het college in zijn conclusie over deze klachtonderdelen worden gevolgd. Het standpunt van het college dat hieruit volgt dat er echter geen sprake is van incorrectheid of vooringenomenheid kan de Nationale ombudsman niet volgen. Dit strookt immers niet met de conclusie dat er geen oordeel over deze klachtonderdelen kan worden gegeven. De Nationale ombudsman is daarom van

mening dat het college zich in deze had moeten beperken tot het geven van geen oordeel.

8. Ten aanzien van de klachtonderdelen 3, 4 en 6 oordeelt het college van burgemeester en wethouders dat de uitspraken van de toezichthouder niet juist waren geformuleerd dan wel beter geformuleerd hadden kunnen worden en dat voor klachtonderdeel 3 tijdens de hoorzitting excuses door de toezichthouder aan verzoeker zijn aangeboden, welke door verzoeker zijn geaccepteerd. Het college van burgemeester en wethouders verbindt hieraan niet de conclusie dat er een sprake is van incorrectheid of vooringenomenheid. Nu het college heeft erkend dat de uitspraken van de toezichthouder niet juist waren geformuleerd dan wel beter geformuleerd hadden moeten worden, volgt daaruit naar het oordeel van de Nationale ombudsman de conclusie dat de gedragingen van de toezichthouder op deze punten niet correct waren. Het college van burgemeester en wethouders had verzoekers klacht op deze onderdelen dan ook gegrond moeten verklaren en daarbij eventueel kunnen aangeven dat er van vooringenomenheid niet was gebleken.

9. Op grond van het voorgaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat de directeur van de Dienst Stadsbeheer van de gemeente Arnhem haar beslissing namens het college van burgemeester en wethouders van 14 oktober 2003 op verzoekers klacht over de bejegening door een toezichthouder van deze dienst onvoldoende heeft gemotiveerd.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

## **Conclusie**

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

## **Onderzoek**

Op 21 november 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 19 november 2003, van de heer B. te Arnhem, met een klacht over een gedraging van de directeur van de Dienst Stadsbeheer van de gemeente Arnhem.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Het college van burgemeester en wethouders berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Op 24 augustus 2003 diende verzoeker een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders over het gedrag en bepaalde uitspraken van een toezichthouder van de Dienst Stadsbeheer:

"...Deze klacht betreft de raadselachtige houding van uw ambtenaar, de heer X, in zijn functie van coördinator van de inspecteurs en als leider van het project: 'Caravans van de straat', (...)

Toen vorig jaar de zaak van de te lang geparkeerde caravan ging spelen, heb ik in dat kader een of twee keer de heer X aan de lijn gehad. Het ging toen om informatie over de strategie van de overbuurman om zijn caravan van de straat naar de oprit te rijden en omgekeerd. Dit 'handigheidje' had als doel de regelgeving terzake (artikel 5.1.5 van de APV) te omzeilen. Het was de eerste keer dat ik de heer X hoorde zeggen, dat de G.straat wat het te lang parkeren van caravans op de openbare weg betreft, geen prioriteit heeft.

(...)

Toen er geen verandering kwam in de situatie heb ik de heer X in zijn functie van leider van het 'caravans van de straat' project opgebeld en de situatie in de G.straat nog eens uit de doeken gedaan. Helaas, helaas, G.straat? Geen prioriteit!

Bij die gelegenheid kreeg ik van hem te horen dat ik een *vete* had met buurman Y wat niet waar is. Als Y zich aan de regels houdt, kunnen we nog jaren in vrede leven, ook al zal hij geen vriend van me worden. Toen buurman (...) onlangs over de overlast van de caravan belde was de *vete* zoals (de buurman; N.o.) mij vertelde, in de ogen van de heer X aangegroeid tot een *hetze* tegen Y.

Ondanks het ontbreken van prioriteit verscheen de heer X in begin juni na een bezoek aan de familie Y, waar hij blijkbaar goed mee op kan schieten (zie ook verderop) bij mij op de oprit. Blij verrast schudde ik hem de hand, van zijn kant ging dat echter niet van harte en tegenover mij nam hij een restrictieve, bijna vijandige houding aan. Bij die gelegenheid

kwam hij bij mij voor het eerst over als expliciete verdediger van de caravanbelangen van de heer Y. Een telefoongesprek met hem op jongstleden woensdagmorgen 20 augustus, maar vooral een tweede 'confrontatie' op onze oprit diezelfde dag heeft me in die overtuiging gesterkt.

Voor de zoveelste maal kwam hij begin juni met het verhaal over prioriteit op de proppen. Verder raadde hij me aan met mijn persoonlijke plaatselijke actie 'caravan van de straat', te stoppen omdat me dat toch niet zou lukken!. Bovendien verzocht hij mij de e-mailtjes die ik als genummerde caravanbulletins naar hem en gebiedsagent (...) en wethouder (...) toestuurd om hen van de status van de caravan op de hoogte stellen, niet meer te sturen. Het had geen zin, omdat wat hem betrof, hij ze toch ongezien zou deleten! Een merkwaardige houding van de leider van het 'caravan project'!

Het lukte mij bij die gelegenheid niet om bij hem tot de kern van de zaak, zijnde het foute parkeergedrag van de caravaneigenaar, door te dringen.

Jongstleden woensdag 20 augustus belde ik hem naar aanleiding van de niet beantwoorde brief, die volgens mijn informatie voor behandeling bij de heer X zou liggen, op. Op mijn vraag wanneer ik daarop antwoord kon verwachten kreeg ik als korzelige reactie: "Wacht u maar af!". En weer: 'De G.straat heeft geen prioriteit'. Ik heb nog gezegd dat ik dat maar een flauwe opmerking vond. Wegens naar zijn zeggen drukke werkzaamheden kon de heer X hier echter niet verder op in gaan.

Ondanks het ontbreken van prioriteit en drukke werkzaamheden stond de heer X nog die zelfde middag bij ons op de stoep. Een fototoestel in de aanslag. Hij stelde mij op de hoogte van het feit dat hij met zijn joekel van een terreinwagen op de plek waar anders de caravan staat situatiefoto's zou maken. Verbaasd vroeg ik hem waarom hij niet wachtte tot de afwezige caravan weer terug was. Nee, zijn terreinwagen was ook uitstekend geschikt voor het doel. Nou prima dan.

Het was bovendien een goede gelegenheid leek me om met hem in gesprek te raken. Dat bleek weer erg moeilijk want: druk, druk, weinig tijd, foto hier foto daar etc. Bovendien weer die vermaledijde, vijandige, verkrampde, nerveuze houding van zijn kant. Hier volgt een bloemlezing van zijn hap snap opmerkingen.

- Zonder in - of aanleiding: 'Ik laat me niet voor uw karretje spannen' (Werd niet uitgelegd).
- Inzake overlast caravan: 'Als de caravan hier staat, rijd ik zonder problemen bij u de oprit op'. Als dat zo is dan is de heer X een betere 'coureur' (petje af) dan visite en bekenden, die dat er niet op wagen en verderop in de straat parkeerruimte zoeken.
- Verder een vreemde opmerking: 'U bent niet eerlijk ten opzichte van Y of woorden van dergelijke strekking. Op mijn vraag wat hij bedoelde zei hij 'Dat zult u wel weten' en wilde daar verder niet op ingaan. Omdat dit naar achterklap ruikt, sta ik er op dat dit tijdens het

gesprek in het kader van de klachtenprocedure door hem aan mij wordt uitgelegd!.

- Verder ontkende hij de tegen over (de buurman; N.o.) gemaakte opmerking over de door hem gesignaleerde *hetze* tegen Y.

- Op mijn hernieuwde vraag wanneer er antwoord op de brief komt, werd nu geantwoord dat ik daarvoor niet bij hem moest zijn.

- Toen ik naar zijn mening vroeg aangaande de situatie rond de caravan, wilde hij daar niet op ingaan.

Tijdens de fotosessie deed zich het volgende, merkwaardig incident voor:

De ca. 19-jarige zoon van Y kwam op een gegeven moment naar buiten met een mobiele telefoon in de hand en vroeg tot mijn verbijstering aan de heer X: 'Zal ik mijn vader even bellen?'. Het al even verbluffende antwoord van deze was 'Nee dat hoeft niet. Ik heb het zelf al geprobeerd, maar ik krijg geen contact met hem'.

De relatie met de familie Y en de heer X is kennelijk zo innig dat hij hen zelfs op de camping de meest recente ontwikkelingen rond de caravan overbrieft. De heer X gaat hiermee zijn boekje te buiten en zet daarmee naar mijn bescheiden mening zijn ambtelijke functie op het spel.

(...)

In de loop van de fotosessie heb ik de druk in de weer zijnde heer X op de man af gezegd dat ik zijn gedrag raadselachtig vond en dat hij naar mijn mening voor iemand in zijn positie gevaarlijk bezig was. Ook hier ging hij niet op in.

Ik bedoelde er mee te zeggen dat door op de stoel van de chronische overtreder Y te gaan zitten, hij naar mijn mening hard bezig is de poten onder zijn eigen stoel vandaan te zagen.

Het is de taak van de heer X zijn uiterste best te doen dat wetten en regelgeving worden nageleefd en gehandhaafd. In het onderhavige geval ontpopt hij zich om hem moverende, nog uit te zoeken, redenen echter als medestander en mogelijk als informant van de overtreder en als tegenstander van de in zijn recht staande gedupeerde.

Ik zeg hiermee op grond van de door mij hierboven gememoreerde waarnemingen en conclusies het vertrouwen in de heer X, als verantwoordelijk ambtenaar voor het hier ter plaatse voor de deur op te lossen caravan parkeer probleem op..."

2. Bij brief van 28 augustus 2003 werd de ontvangst van verzoekers klacht bevestigd.

3. In het kader van het onderzoek naar de klacht vond op 18 september 2003 een hoorzitting plaats. Van deze hoorzitting werd een verslag gemaakt. Verzoeker kreeg de



gelegenheid op het verslag van de hoorzitting te reageren alvorens een besluit over zijn klacht werd genomen. Het commentaar van verzoeker (gedateerd 27 september 2003) op het verslag is schuin gearceerd. Het verslag, inclusief verzoekers commentaar, luidt als volgt:

"...In de brief staat een aantal keer dat X heeft gezegd dat de G.straat geen prioriteit heeft. (Verzoeker; N.o.) licht in het gesprek toe dat hij er bezwaar tegen heeft (ge-; N.o.) maakt dat de G.straat geen prioriteit heeft. Hij geeft aan dat hij een klacht heeft ingediend en dat daarmee de situatie naar zijn mening wel als prioriteit gezien moeten worden. X legt uit dat de actie "caravan van de straat" name bedoeld is om met name in achterstandswijken de langdurig geparkeerde aanhangers en vervallen caravans te verwijderen. In verband met het beperkte budget kan handhaving slechts zes keer per jaar een opruimactie doen in een wijk.

(Verzoeker; N.o.) geeft aan dat bij hem, door het persbericht van de gemeente én het artikel in de Gelderlander een andere indruk is gewekt, namelijk dat het een actie was die voor alle caravans in de hele stad gold. X geeft aan dat zijn opdracht zich beperkt tot de zes opruimacties in de aangewezen wijken. Daarom heeft hij inderdaad een aantal keer gezegd dat de G.straat geen prioriteit heeft voor de afdeling Handhaving

Akkoord met uw formulering, (verzoeker; N.o.).

Volgens (verzoeker; N.o.) heeft X gezegd dat (verzoeker; N.o.) een vete had met zijn overbuurman. Hij heeft zich gestoord aan deze formulering. Volgens (verzoeker; N.o.) is er geen sprake van een vete. X geeft aan dat hij inderdaad het woord vete heeft gebruikt, maar dat de formulering was: "als u zo doorgaat dan ontstaat er een vete". Over de exacte formulering van de zin waarin dit gezegd is bestaat geen overeenstemming. Omdat nu niet meer te achterhalen was hoe dit toen gezegd is, wordt besloten dit punt te laten rusten.

Akkoord met uw formulering, (verzoeker; N.o.).

In de brief van (verzoeker; N.o.) staat dat zijn buurman, (...) aan (verzoeker; N.o.) verteld heeft dat hij een telefoongesprek heeft gehad met X, en dat X daarin gezegd heeft dat de vete was aangegroeid tot een hetze. (Verzoeker; N.o.) is hier erg boos over. X geeft aan dat hij zich niet kan herinneren dat hij ooit een telefoongesprek over deze kwestie gehad heeft met de heer (...). A stelt voor deze kwestie te laten liggen omdat deze woord-tegen-woord situatie op dit moment toch niet op te lossen is. *Akkoord met uw formulering, (verzoeker; N.o.).*

Op bladzijde 2 staat in de tweede alinea dat X blijkbaar goed kan opschieten met zijn overbuurman en dat hij overkwam "als een expliciete verdediger van de caravanbelangen van de overbuurman. Op bladzijde 3 staat dat " de relatie van de familie ... en de heer X is kennelijk zo innig dat hij hen zelfs op de camping de meest recente ontwikkelingen rond de

caravan overbriefft of daaromtrent advies vraagt.

X legt uit dat hij geen persoonlijk contact heeft met de overbuurman. Hij heeft hem, naar aanleiding van de klacht van (verzoeker; N.o.), twee keer aan de telefoon gehad over deze kwestie. Hij had eerder een mobiel nummer gekregen van de overbuurman. Deze verbleef tijdens het telefoongesprek inderdaad op de camping. Van een innige relatie, het vragen van advies of het verdedigen van belangen is helemaal geen sprake. (Verzoeker; N.o.) geeft na deze uitleg aan dat de formuleringen uit zijn brief, dat X zijn ambtelijke functie op het spel zet én dat X mogelijk informant/ handlanger van de overtreder is, niet terecht zijn.

*(Opmerking 1: Ik moet hierbij aantekenen dat uw verklaring dat een en ander intern is uitgezocht en dat daaruit geen sprake blijkt van het 'overbrieven' of woorden van die strekking, mij in dezen over de streep heeft getrokken, (verzoeker; N.o.).*

Op bladzijde 2, in de derde alinea staat dat X (verzoeker; N.o.) heeft aangeraden om met zijn persoonlijke actie "caravans van de straat te stoppen, omdat dat toch niet zou lukken. Ook verzocht hij (verzoeker; N.o.) te stoppen met het versturen van e-mails aan hem, gebiedsagent (...) en wethouder (...). Het had geen zin, X zou ze toch ongezien deleten.

X geeft aan dat hij inderdaad iets van deze strekking gezegd heeft. Hij zegt dat het niet slim was om dit zo te zeggen en biedt (verzoeker; N.o.) hiervoor zijn excuses aan. (Verzoeker; N.o.) aanvaardt de excuses. X licht toe dat hij bedoeld heeft aan (verzoeker; N.o.) aan te geven dat het versturen van veel e-mails geen effectief middel is om zijn doel te bereiken.

*(Opmerking 2: Hierbij moet worden opgemerkt dat beide opmerkingen los van elkaar zijn gemaakt tijdens een kort gesprek op onze oprit en niet in elkanders verlengde liggen. De portee van de eerste opmerking is: ' U voert een onzinnige actie (caravan van de straat naar de oprit of elders) die u toch niet kunt winnen, dus u kunt daarmee maar beter stoppen'. Dit op zich is nogal vreemd omdat ik een gerechtvaardigde actie voer om de overbuurman zover te krijgen dat hij zich aan de relevante gemeentelijke regels houdt en zijn caravan op de oprit of elders neerzet. Dit zou de heer X vanuit zijn positie bekeken, luid moeten toejuichen lijkt me toe.*

De draagwijdte van de hier los van staande ' e-mails opmerking' is.: 'Deze methode om uw doel (caravan van de straat naar de oprit of elders) te bereiken, heeft geen zin, ik 'delete' ze zonder ze te bekijken'. (verzoeker; N.o.).

Op de vraag van (verzoeker; N.o.) wanneer hij een reactie kon verwachten op zijn brief van 25 mei, heeft X gezegd dat hij dat niet wist, en dat (verzoeker; N.o.) de schriftelijke reactie van mevrouw (...) maar moest afwachten. X licht toe dat hij dit inderdaad gezegd heeft, omdat hij de afhandeling van de brief niet zelf in de hand had.

(Opmerking 3: *Deze vraag is door mij twee keer gesteld op de dag dat de heer X de situatie kwam fotograferen, 's morgens via de telefoon. Toen was het niet zo vriendelijke antwoord: letterlijk: 'Wacht u maar af!' (zie klachtenbrief). En 's middags alhier op straat, een enigszins cryptisch antwoord waaruit ik op kon maken dat een en ander nu van mevrouw (...) afhing, (verzoeker; N.o.).*

Een aantal keer geeft (verzoeker; N.o.) in zijn brief aan dat hij de houding van X als "vijandig", "verkramp" en "nervuus" heeft ervaren. X zegt hierover dat hij er tijdens zijn werk bewust voor kiest om zo zakelijk en onpartijdig als mogelijk op te treden, mogelijk heeft (verzoeker; N.o.) dit anders ervaren.

*Akkoord met uw formulering, (verzoeker; N.o.).*

(Verzoeker; N.o.) heeft zich verbaasd over het feit dat X foto's van de situatie in de straat gemaakt heeft toen de caravan er niet stond. X gebruikte een grote terreinwagen om de plek te markeren waar de caravan geregeld staat. X legt uit dat hij de foto's onder meer nodig hand om de situatie te verduidelijken voor de afdeling juridische zaken en dat het onnodig verdragend zou werken om te wachten tot de caravan er weer zou staan. X heeft aan (verzoeker; N.o.) persoonlijk en aan de overbuurman telefonisch, uitgelegd waarom hij op dat moment foto's maakte.

*Akkoord met uw formulering, (verzoeker; N.o.).*

De reactie van X op de opgesomde opmerkingen op bladzijde 2.

Ad 1; X kan inderdaad gezegd dat hij zich niet voor (verzoekers; N.o.) karretje laat spannen. Hij stelt zich zo onpartijdig mogelijk op.

(Opmerking 4: *'Als deze uitspraak suggereert dat ik daartoe een poging heb*

*gedaan, dan maak ik daar alsnog bezwaar tegen. Is het overigens niet zo dat de*

*heer X in deze zaak wel partijdig behoort te zijn, in die zin dat hij als*

*handhaver van de gemeentelijke regels zich tegenover de overtreder hoort op te*

*stellen? (verzoeker; N.o.).*

Ad 2; X heeft inderdaad gezegd dat er voldoende ruimte is om de oprit uit te rijden. Collega's van de afdeling Handhaving hebben de doorgang opgemeten toen de caravan er stond en hebben toen ook vastgesteld dat er voldoende ruimte was. (Opmerking 5: *Aanvullende opmerking. Juist het inrijden is vooral een probleem voor bezoekers die geconfronteerd worden met de voor hen hinderlijke situatie, (verzoeker; N.o.).*

Ad 3; deze opmerking slaat volgens X op het feit dat (verzoeker; N.o.) in een eerder gesprek tegen X heeft gezegd dat hij aanvankelijk tegen zijn overbuurman heeft gezegd dat hij niet degene was die het parkeerprobleem van de caravan had gemeld bij de politie, terwijl hij wel de melder was geweest. (Verzoeker; N.o.) vindt het niet terecht dat X dat er nu nog bij haalt. (Verzoeker; N.o.) geeft aan dat hij dit zelf heeft uitgesproken met zijn overbuurman. (Opmerking 6: *de formulering is niet juist. Ik had hier nooit eerder met de heer X over gesproken, dat heeft hij ook tijdens het gesprek ook niet gezegd. Hij heeft deze informatie vermoedelijk van Y zelf. Juist daarom verbaasde ik mij erover dat hij daar mee aankwam zetten. De situatie die hij aangeeft is feitelijk juist, zijn conclusie mbt. oneerlijkheid van mijn kant is niet terecht, maar doet voor het in overtreding op straat staan van de caravan ook niet terzake. De oorspronkelijke ontkenning is in een persoonlijk gesprek met de overtreder binnen 24 uur rechtgetrokken, (verzoeker; N.o.*

(Achtergrond van het incident: In het voorjaar van 2002 heeft de gebiedsagent door mijn toedoen de overbuurman aangezegd, de caravan van straat te halen, (let wel in seizoen 2000 en seizoen 2001 stond deze continue langs de straat geparkeerd) De overtreder heeft toen hemel en aarde bewogen er achter te komen wie hem 'verraden' (zijn woordgebruik) had. Zo kwam hij ook bij mij. In eerste instantie ontkende ik, maar ik vertelde hem wel dat ik om diverse redenen hinder van de caravan ondervond. Hij kon dus wel op zijn klompen aanvoelen dat ik de 'boosdoener' was. De volgende dag ben ik naar hem toegegaan en heb hem de situatie uitgelegd. Dat was een redelijk gesprek, waarbij hij me overigens wel duidelijk maakte, dat hij niet van plan was zich aan de regels te houden. Waarom nu, ca. anderhalf jaar nadat een en ander is uitgepraat, mij door de heer X des wegen het predikaat 'niet eerlijk' wordt opgeplakt, blijft mij een raadsel).

Ad 4; zie eerder deze brief.

Ad 5; zie eerder deze brief.

Ad 6; X zegt dat hij zijn persoonlijke mening niet wilde geven omdat die hier helemaal niet relevant is. Hij geeft in dit soort zaken nooit zijn persoonlijke mening.

Akkoord met uw formulering, (verzoeker; N.o.).

In de brief geeft (verzoeker; N.o.) aan zich af te vragen of de inhoud van zijn brief bekend gemaakt is aan de overbuurman. X geeft aan dat hij over de inhoud van de brief geen contact heeft gehad met de overbuurman. A zegt ook geen aanwijzingen te hebben dat de inhoud van de brief door een ambtenaar van de dienst aan de overbuurman is doorgegeven.

(Verzoeker; N.o.) geeft aan dat door de uitleg in dit gesprek duidelijk is geworden dat de formuleringen die hij heeft geschreven op bladzijde 3, over het gedrag van de heer X, niet terecht zijn. Het enige niet opgehelderde punt uit het gesprek is, of er nou wel of niet

gesproken is over een hetze. (Verzoeker; N.o.) geeft aan dat dit punt niet ernstig genoeg is om aan zijn formulering op bladzijde 3 vast te houden.

De aanwezigen stellen aan het eind van het gesprek vast dat het goed is om tot de conclusie te komen dat, door de uitleg tijdens het gesprek, het vertrouwen van (verzoeker; N.o.) in de heer X is hersteld.

*Opmerking 6: Als ik zulks letterlijk gezegd heb, bent u gerechtigd dit zo te formuleren. Als het om woorden van gelijke strekking gaat, zou ik dit echter liever geformuleerd zien als: 'dat door de uitleg tijdens het gesprek, (verzoeker; N.o.) de integriteit van de heer X niet langer in twijfel trekt'.*

Hoe nu verder met de procedure?

Het hoe en waarom van de klacht.

*Oorzaak: De door mij in de loop van dit caravanseizoen geconstateerde vijandige houding van de heer X, die zich onder andere manifesteerde in een uitdrukking als vete, het afraden van door te gaan met mijn actie tegen het bij voortduring illegaal parkeren van de caravan op straat, en het uiten van de onterechte, voor de overtreding overigens ook niet relevant zijnde beschuldiging van niet eerlijk zijn.*

*Gevolg: De interpretatie van mijn kant dat de heer X partijdig was en op de hand van de overtreder. En nog erger. Met de overtreder onder een hoedje speelde.*

*Eindconclusie.*

Tegenover bovenstaande constatering en interpretatie staat de uitleg van de heer X. Bovendien is er uw verklaring dat is uitgezocht en daaruit bevonden, dat van 'onder een hoedje spelen' (mijn woorden) geen sprake is. Vandaar dat ik de integriteit van de heer X niet langer in twijfel trek.

Ik zou echter gaan liegen als ik hierbij zou verklaren, dat ik de houding van de heer X tegenover mij niet als vijandig heb ervaren en niet heb geïnterpreteerd als partijdig. Ook nu, na zijn uitleg moet mij van het hart dat ik zijn houding tijdens onze gesprekken nog steeds als zodanig ervaar, maar wil een en ander wel wat gematigder formuleren. Zijn omstreden opmerkingen, welke hij voor een deel wel erkent, maar een andere strekking geeft dan door mij opgevat, voor een ander deel wel erkent en waarvoor hij zijn excuses heeft aangeboden, formuleer ik dan als niet correct en 'vooringenomen' in plaats van 'vijandig' en 'partijdig'.

Ik houd derhalve een deel van de klacht staande met de volgende verklaring:

*-1- .Op grond van zijn opmerkingen aan mij adres wil ik de houding van de heer X in het afgelopen 'caravanseizoen' benoemen als niet correct en vooringenomen. Door deze houding heeft de heer X de schijn van partijdigheid op zich geladen.*

-2- . De daaruit door mij getrokken conclusie dat hij met de overtreder, de heer Y 'onder een hoedje speelt', (of een formulering van deze strekking) blijkt uit het verloop van het bemiddelingsgesprek niet juist te zijn geweest. Ook mijn verdenking dat de heer X misschien de inhoud van brieven van mij aan de gemeente gericht, aan de overtreder door zou spelen, snijdt geen hout. Met deze uitspraak wil ik aangeven dat ik de integriteit van de heer X niet langer in twijfel trek..."

4. Bij brief van 14 oktober 2003 verklaarde de directeur van de Dienst Stadsbeheer, namens het college van burgemeester en wethouders, de klacht van verzoeker ongegrond:

"...Op 24 augustus 2003 stuurde u mij een brief met daarin uw klacht over het optreden van de heer X. Naar aanleiding van uw brief vond op 18 september 2003 een gesprek plaats met mevrouw A, klachtenbehandelaar, en met de heer X. Van dit gesprek heeft u op 23 september via de e-mail alvast een verslag ontvangen. Op 30 september ontving mevrouw A uw aantekeningen bij het verslag.

Tijdens het gesprek zijn de punten uit uw brief besproken. In uw reactie op het verslag schrijft u dat u, naar aanleiding van het gesprek, de integriteit van de heer X niet langer in twijfel trekt. Wel houdt u staand dat u de houding van de heer X "niet correct" en "vooringenomen" vindt. Ook schrijft u dat de heer X door deze houding de schijn van partijdigheid op zich heeft geladen.

Uit het onderzoek van de klachtenbehandelaar zijn geen feiten naar voren gekomen waaruit mogelijke vooringenomenheid van de heer X blijkt. De heer X heeft tijdens het gesprek op 18 september aangegeven dat zijn opmerking over het feit dat u beter zou kunnen stoppen met uw persoonlijke actie "caravans van de straat", niet slim was. Hiervoor heeft hij zijn excuses aangeboden. Verder zijn uit het onderzoek geen feiten naar voren gekomen waaruit blijkt dat de houding van de heer X "niet correct" is geweest. Van mogelijke partijdigheid van de heer X in deze kwestie is niets gebleken. Uw klacht is dan ook als niet gegrond beoordeeld.

Uw klacht is, met het onderzoek door de klachtenbehandelaar en het met u gevoerde gesprek, grondig onderzocht. Ik hecht eraan te benadrukken dat wij niet twijfelen aan de integriteit en de onpartijdigheid van de heer X..."

5. Op 26 oktober 2003 gaf verzoeker een reactie aan het college van burgemeester en wethouders op het besluit om zijn klacht ongegrond te verklaren:

"...In de derde alinea van uw schrijven merkt u op dat de heer X voor zijn opmerkingen om met mijn actie om de caravan van de straat te krijgen, te stoppen, zijn excuses heeft

aangeboden. Deze en andere opmerkingen heb ik eufemistisch als 'niet correct' omschreven, maar in werkelijkheid manifesteerde de heer X hier een voor een 'dienaar der wet' principiële foute houding.

(...)

Mijn klacht over deze foute houding is daarom een gegronde klacht die door het feit dat de heer X voor deze houding, die hij zelf 'niet slim' noemt, zijn excuses heeft aangeboden, wordt bevestigd.

Het zelfde geldt voor zijn dringend verzoek hem niet langer e-mails te versturen over de stand van zaken rond de caravan.

(...)

Tijdens zijn laatste optreden hier in de G.straat op 20 augustus, betichtte de heer X mij tot mijn verbazing van oneerlijkheid ten opzichte van de overtreder. Tijdens het bemiddelingsgesprek heeft hij dit bevestigd en bleek uit zijn mond dat hij zich baseerde op informatie, die bij de overtreder vandaan komt. Ook hier maakte hij een fundamentele fout voor iemand in zijn functie, door deze informatie niet voor kennisgeving aan te nemen, maar te gebruiken als een aanval op mijn persoon. Zijn beschuldiging gaat verder dan gewoon maar vooringenomenheid of zelfs vooroordeel. Hij gaat hier gewoon op de stoel van de overtreder zitten en neemt zonder meer diens beschuldiging over.

Mijn klacht hierover is derhalve een gegronde klacht.

Verder heb ik met (de buurman; N.o.) gesproken over het feit dat de heer X tijdens het bemiddelingsgesprek verklaarde zich niet te herinneren ooit met hem via de telefoon gesproken te hebben, laat staan dat hij tegen hem gezegd zou hebben dat hij (de buurman; N.o.) en ondergetekende een hetze tegen de in overtreding zijnde buurman zouden voeren.

Dit is volgens (de buurman; N.o.), zoals hij mij per e-mail kenbaar maakte, in strijd met de waarheid. Uit het gesprek dat omstreeks begin juni plaatsvond, citeert hij de volgende opmerking van de heer X: *'Het lijkt me dat er door u en (verzoeker; N.o.) een soort hetze tegen de heer Y wordt gevoerd.'*

(De buurman; N.o.) vervolgt zijn e-mail dan met de volgende opmerking: *'Dit heb ik direct met klem tegengesproken en gezegd dat we gewoon willen dat ook andere burgers zich aan de regels houden en niet anderen overlast veroorzaken!'*

Een en ander had (de buurman; N.o.) mij ook al verteld direct na zijn gesprek met de heer X. Er zijn geen redenen om aan de waarheid van zijn woorden te twijfelen. Deze opmerking en het feit dat de heer X eerder al tegenover mij voor de telefoon het woord

vete met de heer Y in de mond nam, bewijst nogmaals dat de heer X uit hoofde van zijn functie, een fundamenteel verkeerde houding aannam ten aanzien van de illegaal geparkeerde caravan.

Tenslotte: Tegenover de raadselachtige houding van de heer X, staat de stellige verklaring van mevrouw A tijdens het bemiddelingsgesprek gedaan, namelijk dat een en ander is uitgezocht en dat daaruit blijkt dat van 'het onder een hoedje spelen' van de heer X met de heer Y, of woorden van gelijke strekking, geen sprake is geweest.

Ik ben graag bereid dit op haar gezag als de waarheid te accepteren en heb dat ook als zodanig de integriteit van de heer X niet langer in twijfel willen trekken. Anderzijds zit ik met mijn persoonlijke ervaringen met de heer X, die er ook niet om liegen.

Volgens mij moet daarom uit de evaluatie van het bemiddelingsgesprek, aan de hand van de klachten en het daarop gegeven weerwoord van de heer X, waarin de klachten voor een deel zijn toegegeven en voor een ander deel naar mijn mening niet voldoende zijn weerlegd, de gevolgtrekking worden gemaakt, dat mijn klachten over het optreden van de heer X gegrond zijn, maar dat mijn daaruit getrokken conclusie dat de heer X met de overtreder onder een hoedje speelt, te ver gaat.

Dit uitgangspunt bracht mij tot de afsluitende verklaring bij mijn opmerkingen van 27 september 2003 aangaande het verslag van mevrouw A over het bemiddelingsgesprek, waarvan ik de eerste alinea onder -1-. hier nogmaals citeer:

-1-. 'Op grond van zijn opmerkingen aan mijn adres, wil ik de houding van de heer X in het afgelopen caravanseizoen benoemen als 'niet correct' en 'vooringenomen'. Door deze houding heeft de heer X de schijn van partijdigheid op zich geladen'.

Daar u deze als eufemistisch aan te merken constatering, die ik als een handreiking aan de heer X beschouw, ongegrond verklaart, zie ik mij tot mijn spijt genoodzaakt mijn klachten aangaande het optreden van heer X ter beoordeling voor te leggen aan de Nationale Ombudsman..."

6. De directeur van de Dienst Stadsbeheer liet hierop bij brief van 5 november 2003 weten de verdere ontwikkelingen naar aanleiding van verzoekers voornemen om zijn klacht aan de Nationale ombudsman voor te leggen af te wachten.

#### B. Standpunt verzoeker

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

#### C. Standpunt college van burgemeester en wethouders van de gemeente arnhem



In reactie op de klacht en de door de Nationale ombudsman gestelde vragen deelde het college van burgemeester en wethouders bij brief van 30 januari 2004 (ontvangen op 2 februari 2004) het volgende mee:

"...1. U vraagt of wij de beslissing op de klacht voldoende gemotiveerd achten. Wij hebben de brief van 14 oktober en het daarbij gevoegde verslag van het gesprek van 18 september als één geheel beschouwd. In het verslag van het gesprek is op alle onderdelen van de klacht ingegaan. Wel was het duidelijker geweest als we in onze beslissing op de klacht, op alle onderdelen expliciet een conclusie geformuleerd hadden. In voorkomende gevallen zullen we dat voortaan ook doen.

Wij menen echter dat in het verslag van het gesprek van 18 september 2003, dat bij de brief van 14 oktober gevoegd was, de op de hoorzitting besproken gedragingen afdoende aan de orde zijn geweest. De heer X heeft tijdens het gesprek op een aantal punten zijn verontschuldiging aangeboden. (Verzoeker; N.o.) heeft de verontschuldiging tijdens het gesprek geaccepteerd. Wij vonden het daarom overbodig om over deze punten in de brief alsnog een uitspraak te doen. Op een aantal onderdelen van de klacht kon, zoals ook in het verslag staat, geen uitspraak gedaan worden. Ook was op een aantal punten een uitspraak niet meer nodig, omdat hierover tijdens het gesprek al overeenstemming was bereikt. In de brief van 14 oktober hebben wij dan ook alleen gereageerd op het deel van de klacht dat (verzoeker; N.o.), gezien zijn schriftelijke reactie van 27 september op het hem eerder toegezonden verslag, staande hield. Hij schrijft in zijn reactie namelijk:

"Ik houd derhalve een deel van mijn klacht staande met de volgende verklaring:

*Op grond van zijn opmerkingen aan mijn adres wil ik de houding van de heer X in het afgelopen "caravanseizoen" benoemen als niet correct en vooringenomen. Door deze houding heeft X de schijn van partijdigheid op zich geladen".*

2. U vraagt een reactie op klacht 1 tot en met 6 uit het verzoekschrift van 19 november 2003, waarin wij gemotiveerd aangeven of er sprake is geweest van incorrectheid of vooringenomenheid van de heer X.

Wij willen kort de situatie rondom de klacht toelichten om de context te verduidelijken waarin de contacten tussen (verzoeker; N.o.) en de heer X plaatsvonden.

Sinds 2002 heeft (verzoeker; N.o.), zowel bij de politie als ook bij de dienst Stadsbeheer, herhaaldelijk melding gemaakt van het feit dat zijn overbuurman een caravan langs de openbare weg parkeerde. Geregeld zijn medewerkers van de afdeling Handhaving ter plaatste gaan kijken om de situatie te beoordelen. Herhaaldelijk is aan (verzoeker; N.o.) uitgelegd dat wij in deze situatie niet handhavend konden optreden. (Verzoeker; N.o.) bleef zijn meldingen doorgeven, onder meer via e-mailberichten aan de wethouder. Afgelopen zomer heeft (verzoeker; N.o.) een afwijzing ontvangen op zijn formele verzoek tot

handhaving. Overigens is ook het bezwaar dat hij afgelopen najaar tegen dit besluit heeft ingediend, afgewezen.

Door de problemen rondom het parkeren van de caravan, is de verstandhouding tussen (verzoeker; N.o.) en zijn overbuurman verslechterd. Beiden zijn niet meer "on speaking terms" zoals (verzoeker; N.o.) dat omschrijft in zijn brief van 24 augustus 2003. De heer X heeft een poging gedaan om door middel van praten met (verzoeker; N.o.) en ook met de overbuurman, verbetering in de situatie te brengen. Helaas leidde dit niet tot het gewenste resultaat. Het is mogelijk dat tijdens deze gesprekken over en weer zaken gezegd zijn, die bij nader inzien niet zo tactvol waren of die beter anders geformuleerd hadden kunnen worden. Daar waar dit duidelijk het geval was, heeft de heer X tijdens het klachtgesprek van 18 september zijn excuses aangeboden, (verzoeker; N.o.) heeft daarbij aangegeven de excuses te accepteren. Wij vinden het niet terecht daarbij nu alsnog te spreken van "incorrectheid" en "vooringenomenheid".

Op een aantal punten komen wij in het onderstaande niet tot een conclusie, omdat niet meer te achterhalen is welke bewoording of in welke context een uitspraak is gedaan. Op deze punten vinden we dat, zelfs al zouden de zinnen gezegd zijn zoals (verzoeker; N.o.) aangeeft, er eerder sprake is van een onhandige of ongenueanceerde woordkeuze dan van incorrectheid of vooringenomenheid.

Klacht 1:

Betreft het feit dat de heer X volgens (verzoeker; N.o.) tegen hem gezegd heeft: "U heeft een vete met Y". (Verzoeker; N.o.) kwalificeert deze opmerking van de heer X als niet correct en vooringenomen.

Tijdens het klachtengesprek van 18 september is deze uitspraak aan de orde geweest. In het verslag van het gesprek staat hierover:

Volgens (verzoeker; N.o.) heeft X gezegd dat (verzoeker; N.o.) een vete had met zijn overbuurman. Hij heeft zich gestoord aan deze formulering. Volgens (verzoeker; N.o.) is er geen sprake van een vete. X geeft aan dat hij inderdaad het woord vete heeft gebruikt, maar dat de formulering was: "als u zo doorgaat dan ontstaat er een vete". Over de exacte formulering van de zin waarin dit gezegd is bestaat geen overeenstemming. Omdat nu niet meer te achterhalen was hoe dit toen gezegd is, wordt besloten dit punt te laten rusten.

In zijn schriftelijke reactie op het verslag van 27 september 2003 geeft (verzoeker; N.o.) aan akkoord te gaan met deze formulering.

Op dit punt is bij de eerste behandeling van de klacht is niet expliciet een uitspraak gedaan en ook nu doen wij geen uitspraak over het "niet correct en vooringenomen" zijn van de opmerking, omdat niet duidelijk is geworden hoe deze opmerking exact geformuleerd is.

#### Klacht 2:

Betreft het gebruik van het woord hetze tijdens een telefoongesprek met (de buurman; N.o.).

Tijdens het gesprek van 18 september heeft (verzoeker; N.o.) ook gezegd dat de heer X deze uitspraak gedaan heeft tegen (de buurman; N.o.). De heer X heeft toen gezegd zich niet te kunnen herinneren dat dit gesprek met (de buurman; N.o.) heeft plaatsgevonden. Uit de nu bijgevoegde kopie van de telefoonrekening van (de buurman; N.o.) blijkt dat er op 3 juni een gesprek is geweest van (de buurman; N.o.) met het toestel van de heer X. Ook met deze gegevens erbij kan de heer X zich het telefoongesprek niet herinneren. De heer X heeft door zijn functie dagelijks vele telefonische contacten over uiteenlopende onderwerpen. Na een aantal maanden kan hij zich niet alle bellers herinneren en ook niet de woordelijke inhoud van alle telefoongesprekken.

In het verslag van het gesprek van 18 september staat hierover: *"A stelt voor deze kwestie te laten liggen omdat deze woord tegen woord situatie op dit moment toch niet op te lossen is"*.

In zijn reactie van 27 september geeft (verzoeker; N.o.) aan dat deze formulering wat hem betreft akkoord is.

Op dit punt is bij de eerste behandeling van de klacht geen uitspraak gedaan en ook nu doen we geen uitspraak over het "niet correct en vooringenomen" zijn van de opmerking, omdat niet duidelijk is geworden of de opmerking ook daadwerkelijk gemaakt is.

#### Klacht 3:

Betreft het advies van de heer X aan (verzoeker; N.o.) om zijn actie "caravans van de straat" te stoppen omdat het toch niet zal lukken. Tevens het aandringen van de heer X hem geen e-mailtjes over de status van de caravan meer te sturen, daar hij ze toch ongezien zal deleten.

Tijdens het gesprek van 18 september heeft de heer X aangegeven dat het niet slim was om dit zo te zeggen en heeft hij hiervoor zijn excuses aangeboden. (Verzoeker; N.o.) heeft deze excuses tijdens het gesprek ook geaccepteerd.

Hoewel de opmerking niet handig geformuleerd was, vinden we niet dat hier sprake is van incorrectheid of vooringenomenheid.

#### Klacht 4:

Betreft de opmerking van heer X: "ik laat me niet voor uw karretje spannen"

Tijdens het gesprek van 18 september heeft X gezegd dat hij dit gezegd kan hebben. Hij heeft toen uitgelegd dat hij hiermee wil aangeven dat hij zich in dit soort zaken zo neutraal mogelijk opstelt. Blijkbaar heeft (verzoeker; N.o.) deze uitspraak negatiever opgevat dan de heer X heeft bedoeld. De uitspraak van de heer X was niet handig geformuleerd. Er is ons inziens echter geen sprake van incorrectheid of vooringenomenheid. De heer X wilde juist onderstrepen dat hij niet vooringenomen is, maar onpartijdig wilde zijn. Vandaar ook zijn poging bemiddelend op te treden tussen de betrokkenen.

Klacht 5:

Betreft het feit dat de heer X gezegd heeft "u bent niet eerlijk geweest tegenover Y" en op de vraag wat hij bedoelde "dat zult u wel weten".

De heer X heeft, zoals al eerder aangegeven, in deze situatie rondom het parkeren van de caravan herhaaldelijk geprobeerd om te bemiddelen. Het is mogelijk dat hierbij over en weer zaken gezegd zijn die beter anders geformuleerd hadden kunnen worden. Omdat in de hoorzitting niet duidelijk is geworden in welke context de opmerking van de heer X, over het "niet eerlijk" zijn van (verzoeker; N.o.) tegen zijn overbuurman, geplaatst is, komen we op dit punt niet tot een oordeel.

Klacht 6:

Betreft de houding van de heer X (Verzoeker; N.o.) omschrijft die als niet correct en vooringenomen.

Zoals in het voorgaande is weergegeven, heeft de heer X zich in een enkel geval niet geheel tactvol of genuanceerd uitgedrukt. Wij vinden het niet terecht om hiermee zijn hele houding als incorrect te omschrijven. We zijn er overigens van overtuigd dat er geen sprake is van vooringenomenheid of partijdigheid van de zijde van de heer X.

Overigens kunnen wij dit onderdeel van de klacht van (verzoeker; N.o.) niet rijmen met de schriftelijke reactie van (verzoeker; N.o.) op het verslag van 18 september, waarin hij op de laatste bladzijde schrijft dat hij door de uitleg tijdens het gesprek, de integriteit van de heer X niet langer in twijfel trekt..."

D. Reactie verzoeker

Bij brief van 16 maart 2004 reageerde verzoeker als volgt op het standpunt van het college van burgemeester en wethouders:

"...Laat me beginnen met te zeggen dat het hier voor mij liggende, wonderlijke, onthutsende en van logica gespeende schrijven van B. en W. van de gemeente Arnhem mij zeer droevig stemt.

(...)

Het is ook niet waar, te stellen dat over en weer zaken gezegd zijn, die bij nader inzien niet zo tactvol waren of beter anders geformuleerd hadden kunnen worden. Er heeft wederzijds gewoon geen inhoudelijke discussie plaats gevonden. Het was de heer X die zijn banvloeken in mijn richting slingerde.

Wat me verder in het onderhavige geschrift van de gemeente opvalt, zijn de kwalificaties die aan het functioneren van de heer X worden toebedacht.

*'Niet zo slim, niet zo handig, niet zo tactvol, ongenueanceerd, had beter anders geformuleerd kunnen worden'*. Voor een ervaren medewerker in een verantwoordelijke positie, waarin het op een goede manier omgaan met mensen een preë is, zijn dat geen leuke kwalificaties lijkt me. Je zou ze zelfs als *'niet correct'* kunnen definiëren. Verder blijkt dat de heer X aan een zorgwekkende vorm van geheugenverlies lijdt.

(...)

De bedenkelijke inhoud van dit onzinnige stuk, maakt dat ik voorlopig even het vertrouwen in de gemeentelijke bestuurders van Arnhem kwijt ben. Het spijt me, na het lezen van deze reactie van de gemeente, alle haren op mijn grijze hoofd, dat ik aan het slot van het bemiddelingsgesprek onder leiding van mevrouw A, heb verklaard dat ik de integriteit van de heer X niet langer in twijfel wilde trekken. Ook recente ontwikkelingen, die ik een aparte notitie zal noemen, sterkt me in de opvatting dat ik met die welwillende opstelling te goed van vertrouwen ben geweest..."

## Achtergrond

### 1. Algemene wet bestuursrecht

#### Artikel 9:5

"Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk."

#### Artikel 9:12, eerste lid

"Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele consequenties die het daaraan verbindt."

### 2. Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, pagina 15, 16 en 22

"...Artikel 9:5

Een zorgvuldige klachtbehandeling beoogt een verbetering van het verkeer tussen burgers en bestuursorganen en van de kwaliteit van de dienstverlening. Is er aan de klacht naar tevredenheid van de burger tegemoet gekomen, dan is er geen reden meer om de procedure verder te volgen. Daarom is in dit artikel bepaald dat in dat geval de verplichting tot het verder toepassen van de regels van deze afdeling vervalt. Het artikel

beoogt daarmee bestuursorganen zoveel mogelijk ruimte te bieden voor een snelle en informele afhandeling van klachten.

Van de verdere procedure kan in ieder stadium worden afgezien wanneer «naar tevredenheid van de klager» aan diens klacht tegemoet is gekomen. Die tevredenheid behoeft niet op een bepaalde wijze te blijken, maar bij onzekerheid over de vraag of zij aanwezig was moet het bestuursorgaan kunnen aantonen dat daarvan sprake was. Zij kan niet worden aangenomen louter op grond van het feit dat het bestuur zelf overtuigd was van de adequaatheid of redelijkheid van de eigen reactie op de klacht: het gaat immers om de vraag of de klager tevreden was, en niet of hij naar het oordeel van het bestuursorgaan tevreden had behoren te zijn. Teneinde te voorkomen dat verschil van mening hierover eerst veel later blijkt, kan het verstandig zijn dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk meedeelt er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien de klager niet tevreden blijkt over de meer informele afhandeling van zijn klacht, zal deze klacht overeenkomstig dit hoofdstuk verder moeten worden afgehandeld. Een verplichting tot schriftelijke bevestiging door het bestuursorgaan leidt naar ons oordeel evenwel tot onnodige bestuurslasten en is daarom niet opgenomen.

(...)

Artikel 9:12

Het onderhavige artikel verplicht het bestuursorgaan om, na het afsluiten van het onderzoek, de klager schriftelijk zijn bevindingen en eventuele conclusies mee te delen. Onder de bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast staan. Op grond van deze bevindingen zal het bestuursorgaan zich een oordeel vormen over de gang van zaken en daaraan wellicht conclusies verbinden.

Hoever de mededelingsplicht strekt zal van geval tot geval verschillen. Uit de aard der zaak bevat de afdoeningsbrief het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht. De behoefte aan een uitgebreide motivering zal groter zijn wanneer de klacht ongegrond wordt geacht dan in het geval dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld..."

3. Rapport 2003/107 van de Nationale ombudsman

In dit rapport, dat onder meer betrekking heeft op het geven van een oordeel over een klacht, wordt onder meer overwogen:

“...Dat de gemeente in de beslissing op de klacht heeft vastgesteld dat, gegeven de voorhanden zijnde informatie, niet kon worden beoordeeld of verzoeksters klacht terecht was, is, gezien het bovenstaande, begrijpelijk en op zich niet onjuist. Maar dat de gemeente aan deze vaststelling de gevolgtrekking heeft verbonden dat verzoeksters klacht ongegrond was, is niet juist. Indien na onderzoek van een klacht door de klachtinstantie wordt geconstateerd dat niet kan worden vastgesteld of de door de klager gestelde gedraging zich daadwerkelijk heeft voorgedaan, zoals hier het geval was, is het niet mogelijk om een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht. Het is in een dergelijk geval niet mogelijk om een oordeel te geven. De klachtinstantie moet zich dan van het geven van een oordeel onthouden in plaats van de klacht als ongegrond af te doen. Artikel 9:12, eerste lid, van de Awb sluit niet uit dat het bestuursorgaan “geen oordeel” geeft. In de tekst van deze bepaling komt het woord “oordeel” niet voor. Weliswaar stelt de Memorie van Toelichting dat de afdoeningsbrief uit de aard der zaak het oordeel bevat van het bestuursorgaan over de klacht. Maar een dergelijk oordeel (indien men in dit verband onder “oordeel” verstaat: “gegrond” dan wel “niet gegrond”) is niet op zijn plaats, indien dit niet kan worden gegeven omdat de feiten niet meer kunnen worden vastgesteld. Hierbij dient te worden aangetekend dat een klachtinstantie zich hier uit het oogpunt van de rechtszekerheid terughoudend dient op te stellen en zeker niet te snel gebruik mag maken van het geven van “geen oordeel”. In dit verband wordt er op gewezen dat de Nationale ombudsman zich in voorkomende gevallen onthoudt van het geven van een oordeel, ondanks het feit dat in artikel 27 van de Wet Nationale ombudsman het woord “oordeel” is opgenomen. Reeds vroeg in zijn bestaan is de Nationale ombudsman tot de conclusie gekomen dat er ruimte bestaat voor het geven van “geen oordeel”...”