



# Rapport

**Datum: 29 september 2006**  
**Rapportnummer: 2006/343**

## Klacht

Verzoekers klagen erover dat het college van burgemeester en wethouders van Gaasterlân-Sleat:

1. niet inhoudelijk heeft gereageerd op hun klacht van 1 februari 2005;
2. niet eerder dan bij brief van 29 augustus 2005 (verzonden 1 september 2005) op hun klacht van 29 april 2005 heeft gereageerd;
3. hun klacht van 29 april 2005 ongegrond heeft verklaard.

## Beoordeling

### Algemeen

1. Verzoekers dienden op 1 februari 2005 bij de gemeente Gaasterlân-Sleat een klacht in over de handelwijze van twee medewerkers van de gemeente met betrekking tot hun melding over het opslaan van slootafval op het naburige perceel.
2. Op 24 februari 2005 voerde het hoofd van de sector Ontwikkeling en Beheer een gesprek met verzoekers teneinde te komen tot een voor alle partijen bevredigende oplossing. Tijdens dit gesprek meldden verzoekers onder meer dat een medewerker van de gemeente hun naam had genoemd in een gesprek met de bewoner van hun naburige perceel over het slopen van een stal waarbij asbest was vrijgekomen.
3. Bij brief van 17 maart 2005 reageerde het hoofd van de sector Ontwikkeling en Beheer inhoudelijk op de klacht. Ten aanzien van het noemen van de naam van verzoekers aan de buurman deelde het hoofd van de sector mee dat hiervan tijdens het bezoek op locatie geen sprake was geweest. Tijdens een telefoongesprek tussen de buurman en de betreffende medewerker zou echter niet ontkend zijn dat verzoekers de kwestie bij de gemeente hadden neergelegd, maar daarbij was gezegd dat de controle bij de buurman was ingezet door het bureau bouwzaken van de sector Ontwikkeling en Beheer.
4. Verzoekers lieten hierop de gemeente op 4 april 2005 weten zich niet met de reactie op hun klacht van 1 februari 2005 te kunnen verenigen en zij verzochten om behandeling van hun klacht door de klachtencommissie van de gemeente.
5. Tevens wendden verzoekers zich op 29 april 2005 tot de gemeente met hun klacht dat een medewerker van de gemeente hun naam had genoemd in een gesprek met de bewoner van het naburige perceel en daarmee inbreuk had gemaakt op hun privacy. Verzoekers deden het verzoek hun klacht direct voor te leggen aan de klachtencommissie.

6. Verzoekers werden uitgenodigd om hun klachten van 1 februari en 29 april 2005 op 31 mei 2005 voor de klachtencommissie toe te lichten. Van deze hoorzitting werd een verslag gemaakt.

7. Het college van burgemeester en wethouders verklaarde de klacht van 1 februari 2005 conform het advies van de klachtencommissie bij brief van 29 augustus 2005 (verzonden 1 september 2005) ongegrond. Deze brief is correct te naam gesteld en naar het juiste adres gestuurd.

8. Bij brief van gelijke datum achtte het college van burgemeester en wethouders ook de klacht van 29 april 2005 conform het advies van de klachtencommissie ongegrond. Het college legde hieraan ten grondslag dat het de commissie niet gebleken was dat de medewerker van de gemeente de naam van verzoekers had genoemd en dat de vertegenwoordiger van verzoekers tijdens de hoorzitting zou hebben aangegeven dit te geloven. Volgens de commissie zou de medewerker van de gemeente wel gezinspeeld kunnen hebben op de verstoorde verhouding tussen verzoekers en hun buurman.

### **I Ten aanzien van het niet inhoudelijk reageren op de klacht van 1 februari 2005**

#### **Bevindingen**

1. Verzoekers klagen onder meer over het niet inhoudelijk reageren op hun klacht van 1 februari 2005.

2. In reactie op de klacht liet het college van burgemeester en wethouders weten dat er wel inhoudelijk op de klacht van 1 februari 2005 was gereageerd. Het college van burgemeester en wethouders legde hiertoe het verslag over van de hoorzitting met de klachtencommissie, het advies van de klachtencommissie aan het college van burgemeester en wethouders alsmede de aan verzoekers op 1 september 2005 verzonden brief van 29 augustus 2005.

3. Namens verzoekers werd vervolgens gesteld dat zij deze reactie op hun klacht niet eerder hadden ontvangen.

#### **Beoordeling**

4. Met de vaststelling dat er bij brief van 29 augustus 2005 (verzonden 1 september 2005) inhoudelijk op de klacht van 1 februari 2005 is gereageerd, komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de gedraging waarover verzoekers klagen zich niet heeft voorgedaan. De stelling van verzoekers dat zij deze reactie niet hebben ontvangen, doet hieraan niets af. Nu zij de brief van gelijke datum waarmee op hun klacht van 29 april 2005 is gereageerd, wel hebben ontvangen, gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat ook deze brief door de gemeente is verzonden. Het klachtonderdeel mist feitelijke grondslag.

## **II Ten aanzien van het niet eerder reageren dan bij brief van 29 augustus 2005 (verzonden 1 september 2005) op de klacht van 29 april 2005**

### **Bevindingen**

1. Verzoekers klagen er verder over dat niet eerder dan bij brief van 29 augustus 2005 (verzonden 1 september 2005) op hun klacht van 29 april 2005 is gereageerd.
2. In reactie op deze klacht deelde het college van burgemeester en wethouders mee dat de afhandeling van de klacht, onder andere door het afwezig zijn van een "vaste" secretaris van de klachtencommissie en de vakantieperiode, vertraging had opgelopen en bood hiervoor zijn excuses aan.

### **Beoordeling**

3. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.
4. Vast staat dat de klacht van 29 april 2005 niet binnen de wettelijke termijn is afgehandeld (zie Achtergrond, onder 1.). De Nationale ombudsman is van oordeel dat de door het college van burgemeester en wethouders aangevoerde omstandigheden weliswaar kunnen gelden als verklaring voor de vertraagde afdoening, maar niet als rechtvaardiging. Een behandelingsduur van vier maanden is dan ook in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

## **III Ten aanzien van het ongegrond verklaren van de klacht van 29 april 2005**

### **Bevindingen**

1. Uit het verslag van de hoorzitting blijkt dat de betreffende medewerker volgens de vertegenwoordiger van verzoekers tijdens een telefoongesprek met de buurman van verzoekers niet had ontkend dat verzoekers de sloop van de stal aan de gemeente hadden doorgegeven. De betreffende medewerker verklaarde dat hij op de vraag van de buurman of het verzoekers waren die de sloop van de stal aan de gemeente hadden doorgegeven, had geantwoord "dat het gezien de verhouding tussen de (buurman; N.o.) en (verzoekers; N.o.) best zou kunnen, maar dat hij hier was op verzoek van bouw- en woningtoezicht." Volgens het verslag bleef de betreffende medewerker erbij geen naam te hebben genoemd en gaf de vertegenwoordiger van verzoekers aan dat hij de betreffende medewerker op zijn woord geloofde.

2. In haar advies aan het college van burgemeester en wethouders deelde de klachtencommissie mee dat niet was gebleken dat de betreffende medewerker de naam van verzoekers in gesprekken met de buurman van verzoekers had genoemd en dat de vertegenwoordiger van verzoekers de betreffende medewerker op zijn woord geloofde dat hij dit ook niet heeft gedaan. De klachtencommissie achtte de klacht daarom ongegrond. Het college van burgemeester en wethouders nam dit advies over en deelde mee dat in alle redelijkheid kon worden aangenomen dat de betreffende medewerker de naam van verzoekers niet had genoemd, dat de betreffende medewerker had getracht zich zo voorzichtig mogelijk op te stellen en dat de betreffende medewerker derhalve niet onheus richting verzoekers had gehandeld.

3. Verzoekers klagen er over dat het college van burgemeester en wethouders hun klacht van 29 april 2005 ongegrond heeft verklaard. Verzoekers voeren hierbij aan dat de reactie van hun vertegenwoordiger in het verslag van de hoorzitting uit zijn verband is getrokken. Volgens verzoekers deelde hun vertegenwoordiger slechts mee aan de klachtencommissie dat er geen bewijs was dat de medewerker van de gemeente de naam van verzoekers had meegedeeld aan de buurman, maar dat de medewerker dit eerder niet had ontkend. Verzoekers handhaafden het standpunt dat hun naam is meegedeeld aan hun buurman en dat de medewerker hun privacy had moeten eerbiedigen.

4. Desgevraagd deelde het college van burgemeester en wethouders in reactie op de klacht mee dat in het kader van de klachtbehandeling niet bij de buurman van verzoekers was geïnformeerd naar het noemen van de naam van verzoekers door de medewerker van de gemeente, omdat zowel de mening van verzoekers als die van hun buurman in deze kwestie niet als objectief kon worden beschouwd.

## **Beoordeling**

5. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan in een reactie op een klacht geen oordeel mag geven op grond van onbewezen feiten.

6. Volgens de Nationale ombudsman ligt het in de rede dat door de medewerker van de gemeente, gelet op de aard van het telefoongesprek en de bekendheid bij deze medewerker met de verhouding tussen verzoekers en hun buurman, heel discreet en zorgvuldig zou zijn omgegaan met het doen van mededelingen. Hierbij hoeft het niet uit te maken of de naam van verzoekers al dan niet expliciet door de medewerker is genoemd. Ook het niet ontkennen dat verzoekers contact hebben gehad met de gemeente over de sloop van de stal van de buurman, kan in een dergelijke situatie betekenen dat er onvoldoende rekening is gehouden met het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van verzoekers.

In het onderhavige geval is de inhoud en het precieze verloop van het telefoongesprek tussen de medewerker van de gemeente en de buurman niet komen vast te staan. Er zijn geen feiten of omstandigheden die de lezing van de een aannemelijker maakt dan die van de ander. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat het college van burgemeester en wethouders de conclusies van de klachtencommissie niet in redelijkheid heeft kunnen overnemen en de klacht van verzoekers ongegrond heeft kunnen verklaren. Het college van burgemeester en wethouders had zich van een oordeel over de klacht moeten onthouden. Door dit niet te doen, maar de klacht ongegrond te verklaren, is gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Gaasterlân-Sleat is

- gegrond ten aanzien van het niet eerder reageren dan 1 september 2005 op de klacht van 29 april 2005 wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;

- gegrond ten aanzien van het ongegrond verklaren van de klacht van 29 april 2005, wegens schending van het motiveringsvereiste.

Ten aanzien van het niet inhoudelijk reageren op de klacht van 1 februari 2005 mist de klacht feitelijke grondslag.

## **Onderzoek**

Op 2 november 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift gedateerd, 1 november 2005, van de heren T. te Oudemirdum, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Gaasterlân-Sleat. Naar deze gedraging 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 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.

De reactie van het college van burgemeester en wethouders gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Verzoekers gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

#### Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekschrift van 1 november 2005, inclusief de daarbij horende correspondentie en bijlagen.
2. Reactie van het college van burgemeester en wethouders van Gaasterlân-Sleat van 11 januari 2006, inclusief de daarbij behorende correspondentie en bijlagen waaronder een afschrift van de reactie op verzoekers klacht van 1 februari 2005.
3. Reactie namens verzoekers van 26 maart 2006.

### **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

### **Achtergrond**

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:11, eerste lid

“Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.1.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.”

Artikel 9:12, eerste lid (zoals dat luidt met ingang van 15 maart 2005)

“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 22

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."