



# Rapport

**Datum: 26 juni 2007**

**Rapportnummer: 2007/132**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

de gemeente Westerveld in de gemeentelijke informatiebrief van januari 2006 en op de gemeentelijke website niet heeft aangegeven dat het afvalbrenghstation op 5 mei 2006 gesloten zou zijn;

de verklaring van de betrokken ambtenaar ten aanzien van zijn klacht van 29 juni 2006 niet aan hem is voorgelegd en hij niet in de gelegenheid is geweest hierop te reageren;

de wettelijke termijnen voor klachtbehandeling zijn overschreden.

## Beoordeling

Algemeen

1. Op 5 mei 2006 vervoegde verzoeker zich bij het afvalbrenghstation te Havelte van de gemeente Westerveld. Het afvalbrenghstation bleek echter gesloten te zijn, waarna verzoeker zijn afval achterliet voor het hek. Diezelfde dag heeft er telefonisch contact plaatsgevonden tussen een ambtenaar van de gemeente en verzoeker (onder meer) over het achterlaten van het afval en de door de gemeente gegeven informatie over de sluiting van het afvalbrenghstation.
2. Op of omstreeks 1 juni 2006 ontving verzoeker een boete van het Centraal Justitieel Incasso Bureau voor het illegaal storten van afval.
3. Verzoeker diende op 29 juni 2006 een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders van Westerveld over hetgeen was voorgevallen en gaf hierbij (onder meer) aan dat in de gemeentelijke informatiebrief van januari 2006 noch op de gemeentelijke website was aangegeven dat het afvalbrenghstation op 5 mei 2006 gesloten zou zijn.
4. Op 13 juli 2006 hoorde de teamleider Beheer van de gemeente de betrokken ambtenaar omtrent verzoekers klacht. Van dit gesprek is een verslag gemaakt.
5. Bij brief van 3 augustus 2006 informeerde de gemeente verzoeker over de te volgen procedure en werd de termijn voor het afhandelen van de klacht met vier weken verdaagd (tot uiterlijk 8 september 2006). Tevens werd aan verzoeker meegedeeld dat tegen het opleggen van de boete als zodanig bezwaar openstond.
6. Op 8 augustus 2006 liet de teamleider Beheer verzoeker weten dat hij hem tevergeefs telefonisch had trachten te bereiken om een afspraak te maken voor een mondelinge toelichting op zijn klacht. In verband met vakantie van de teamleider stelde deze voor na 1 september 2006 een afspraak te maken.

7. Op 12 september 2006 hoorde de teamleider Beheer verzoeker omtrent zijn klacht. Van dit gesprek is een verslag gemaakt.

8. Bij brief van 4 oktober 2006 reageerde de teamleider namens het college van burgemeester en wethouders inhoudelijk op verzoekers klacht. Deze reactie behelsde (onder meer) dat in het huis-aan-huisblad van de gemeente van 3 mei 2006 de sluiting van het afvalbrengrstation op 5 mei 2006 was vermeld. Tevens werd meegedeeld dat de gemeente alerter zou zijn ten aanzien van het publiceren van sluitingen op de gemeentelijke website.

9. Per e-mailbericht van 11 oktober 2006 vroeg verzoeker waarom hem de verklaring van de betrokken ambtenaar niet was voorgelegd zodat hij daarop had kunnen reageren.

10. Namens het college van burgemeester en wethouders liet de teamleider Beheer in reactie hierop weten dat het overleggen van de verklaringen van betrokkenen niet gebruikelijk is binnen de gemeente.

#### **I. Ten aanzien van het niet aangeven in de gemeentelijke informatie van januari 2006 en op de gemeentelijke website dat het afvalbrengrstation op 5 mei 2006 gesloten zou zijn**

### **Bevindingen**

1. Verzoeker klaagt er onder meer over dat in de gemeentelijke informatiebrief van januari 2006 niet aangegeven was dat het afvalbrengrstation op 5 mei 2006 gesloten zou zijn. Ook uit de gemeentelijke website kon verzoeker de voorafgaande avond niet opmaken dat het afvalbrengrstation gesloten zou zijn.

2. In reactie op de klacht liet het college van burgemeester en wethouders weten dat het van oordeel was aan verzoeker de juiste informatie te hebben verstrekt door op de officiële informatiepagina van de gemeente in het huis-aan-huisblad van 3 mei 2006 de sluiting van het afvalbrengrstation op 5 mei 2006 te publiceren.

### **Beoordeling**

3. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Het vereiste impliceert dat een bestuursorgaan bij het kiezen voor of tussen wijzen van informatieverstrekking rekening moet houden met het bereik en de toegankelijkheid.

4. Uit de door verzoeker meegestuurde gemeentelijke informatiebrief van januari 2006 blijkt dat de sluiting van het afvalbrengrstation op 5 mei 2006 niet was vermeld. Overige

afwijkende openingstijden waren wel vermeld. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman mocht verzoeker uitgaan van de juistheid van deze informatie, temeer daar ook op de voorafgaande avond op de gemeentelijke website geen gewag werd gemaakt van sluiting van het afvalbrengrstation. Van een burger kan naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet worden verlangd tevens van week tot week in het huis-aan-huisblad na te gaan of de informatie in de gemeentelijke informatiebrief en de gemeentelijke website correct is.

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

II. Ten aanzien van het niet voorleggen van de verklaring van de betrokken ambtenaar aan verzoeker en verzoeker niet de gelegenheid bieden hierop te reageren

## **Bevindingen**

1. Verzoeker klaagt er verder over dat de verklaring die de betrokken ambtenaar had afgelegd in het kader van de behandeling van zijn klacht, niet aan hem is voorgelegd en hij zodoende niet in de gelegenheid is gesteld op deze verklaring te reageren en naar de opvatting van verzoeker onjuistheden hierin te weerleggen.

2. In reactie op deze klacht deelde het college van burgemeester en wethouders mee dat het binnen de gemeente Westerveld gebruikelijk is om partijen separaat te horen. Gelijktijdig horen gebeurt alleen als het college van burgemeester en wethouders dit noodzakelijk of wenselijk acht. Vervolgens wordt door de klachtbehandelaar een beslissing genomen. Het had volgens het college van burgemeester en wethouders geen toegevoegde waarde de betrokken partijen (eerder) van elkaars standpunt op de hoogte te brengen en in de gelegenheid te stellen daarop te reageren of om partijen in elkaars aanwezigheid te horen. Volgens het college van burgemeester en wethouders komen niet met elkaar overeenkomende standpunten ook schriftelijk naar voren. Tijdens het gesprek op 12 september 2006 had verzoeker ook niet om het standpunt van de betrokken ambtenaar gevraagd en was dit standpunt hem bovendien al in grote lijnen bekend. Naar de mening van het college van burgemeester en wethouders is voldaan aan de wettelijke eis dat klager en betrokken ambtenaar in de gelegenheid moeten worden gesteld om te worden gehoord.

## **Beoordeling**

3. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in staat stellen te worden gehoord.

4. Dit vereiste is tevens neergelegd in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder 1). Blijkens de Memorie van Toelichting is het aan het bestuursorgaan

overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in elkaars aanwezigheid te laten horen. De Nationale ombudsman heeft echter reeds in eerdere rapporten uitgesproken dat betrokkenen wel in de gelegenheid moeten worden gesteld op elkaars standpunten te reageren, alsook dat aan de verplichting tot wederhoor bijvoorbeeld invulling kan worden gegeven door de klager op de hoorzitting te informeren over de reactie van de betrokken ambtenaar en hem daarbij in de gelegenheid te stellen daarop te reageren. Slechts wanneer de reactie van de betrokken ambtenaar geheel aansluit bij de klacht en de daarop gegeven toelichting, is het niet noodzakelijk deze reactie aan de klager voor te leggen (zie Achtergrond onder 2 en 3).

5. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de gemeente niet zorgvuldig heeft gehandeld door de verklaring van de betrokken ambtenaar noch tijdens de hoorzitting noch op het verzoek van 11 oktober 2006 aan verzoeker voor te leggen en hem zodoende de gelegenheid te onthouden op deze verklaring te reageren. Hiermee handelde de gemeente in strijd met het vereiste van hoor en wederhoor.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het overschrijden van de wettelijke termijnen voor klachtbehandeling

## **Bevindingen**

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat het college van burgemeester en wethouders pas op 11 oktober 2006 inhoudelijk heeft gereageerd op zijn klacht van 29 juni 2006. Verzoeker stelt zich hierbij op het standpunt dat de gemeente de afhandeling van zijn klacht niet reeds in de ontvangstbevestiging had mogen verdagen en de hoorzitting in een eerder stadium had moeten laten plaatsvinden.

2. Het college van burgemeester en wethouders erkende in zijn reactie op de klacht dat de behandeling van de klacht meer tijd in beslag had genomen dan de wettelijke termijn, maar stelde dat een en ander in overleg met verzoeker was geschied. Het college wees erop dat binnen drie weken na de hoorzitting de beslissing op de klacht was genomen, en gaf aan dat van een onredelijke overschrijding van de termijn volgens het college geen sprake was geweest.

## **Beoordeling**

3. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

4. Voor het bevestigen van de ontvangst van een klacht acht de Nationale ombudsman een termijn van maximaal twee weken redelijk. De gemeente heeft de ontvangst van de klacht van verzoeker pas na vijf weken schriftelijk bevestigd. Niet gebleken is dat de

gemeente reeds in een eerder stadium contact met verzoeker had opgenomen betreffende zijn klacht. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de gemeente hiermee niet slagvaardig en met voldoende snelheid heeft opgetreden. Pas in zijn brief van 8 augustus 2006 gaf de teamleider aan met verzoeker in overleg te willen treden over een datum voor de hoorzitting. Mede in verband met de vakantie van de teamleider heeft de hoorzitting pas op 12 september 2006 plaatsgevonden. Deze omstandigheid kan weliswaar gelden als verklaring voor de vertraagde afdoening, maar niet als rechtvaardiging. De Nationale ombudsman acht het niet eerder reageren dan 4 oktober 2006 op verzoekers klacht van 29 juni 2006 dan ook in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging ook op dit punt is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Westerveld is gegrond ten aanzien van:

- het niet aangeven in de gemeentelijke informatie van januari 2006 en op de gemeentelijke website dat het afvalbrengstation op 5 mei 2006 gesloten zou zijn, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;
- het niet voorleggen aan verzoeker van de verklaring van de betrokken ambtenaar en verzoeker niet de gelegenheid bieden hierop te reageren, wegens schending van het vereiste van hoor en wederhoor;
- het overschrijden van de wettelijke termijnen voor klachtbehandeling, wegens schending van het vereiste van hoor en wederhoor.

## **Onderzoek**

Op 23 oktober 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Diever, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Westerveld. 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 specifieke vragen gesteld.

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

De reactie van het college van burgemeester en wethouders gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 18 oktober 2006, inclusief de daarbij horende correspondentie en bijlagen.
2. Reactie van het college van burgemeester en wethouders van Westerveld van 11 januari 2007, inclusief de daarbij behorende correspondentie en bijlagen.

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:10, eerste lid

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

### **2. Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, p. 19 t/m 21**

"Artikel 9:10

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. (...) Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te kunnen reageren.

Wij hebben ervan afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Klachten kunnen immers onderling sterk verschillen. Zo is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen. In dit artikel is volstaan met een aantal minimumeisen waaraan voldaan moet worden. Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarmee wordt aangesloten bij artikel 7:3, onder c, Awb. De klager kan schriftelijk en/of mondeling, waaronder ook telefonisch wordt verstaan, laten weten, dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord. Mocht uit deze verklaring blijken dat inmiddels naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan kan dat leiden tot toepassing van artikel 9:5. Twijfelt het bestuursorgaan ondanks de verklaring van de klager over het al dan niet horen, dan doet het er goed aan toch tot horen over te gaan. Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten.

Telefonisch horen is niet zonder meer uitgesloten, maar dient met de nodige zorgvuldigheid plaats te vinden. Het is alleen mogelijk indien er in overleg met de klager toe wordt besloten. Indien het bestuursorgaan telefonisch horen toereikend vindt, dient het daarover met de klager overeenstemming te bereiken. In de meeste gevallen zal dit betekenen dat de klager telefonisch wordt benaderd met de vraag of hij van een hoorzitting zou willen afzien. Daarbij dient benadrukt te worden dat de klager altijd de keuze heeft een hoorzitting te laten beleggen. Ziet de klager af van een hoorzitting, dan zal het horen in een later telefoongesprek kunnen plaatsvinden. Zo'n tweede gesprek zal in de regel nodig zijn om de klager de gelegenheid te geven zich voor te bereiden. Ook van het telefonisch horen dient een verslag te worden opgemaakt."

## 2. Rapport van de Nationale ombudsman van 13 februari 2004, nummer 2004/51

"VIII. Ten overvloede 1. Ten overvloede wordt nog het volgende overwogen. Uit een oogpunt van zorgvuldigheid dient de behandeling van een klacht aan een aantal voorwaarden te voldoen. Zo moet het beginsel van hoor en wederhoor worden toegepast. Dit beginsel houdt in dat elk van de bij de klacht betrokken partijen de gelegenheid krijgt zijn standpunt naar voren te brengen, en dat vervolgens elke partij de mogelijkheid wordt geboden om te reageren op hetgeen de andere partij over de klacht naar voren heeft gebracht. De verplichting om de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te stellen om te worden gehoord is opgenomen in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (...). Hoewel het beginsel van wederhoor niet uitdrukkelijk in genoemde wetsbepaling is neergelegd, is het de bedoeling van de wetgever geweest dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld om op elkaars verklaringen te reageren (...). Slechts wanneer de reactie van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft geheel aansluit bij de klacht en



de daarop gegeven toelichting, is het niet noodzakelijk deze reactie aan de klager voor te leggen."

### **3. Rapport van de Nationale ombudsman van 22 juli 2005, nummer 2005/211**

"12. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen in staat stellen te worden gehoord. In overeenstemming met dit vereiste stelt het bestuursorgaan op grond van artikel 9:10 Algemene wet bestuursrecht (...) de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in het kader van een klachtprocedure in de gelegenheid te worden gehoord.

13. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure en is om meerdere redenen van belang. Zo moet de klager de gelegenheid worden geboden zijn mening mondeling naar voren te brengen en kan het horen er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Daarnaast bestaat door het horen van beide partijen de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht en kan door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten het vertrouwen van de klager in het bestuur worden hersteld.

14. Blijkens de Memorie van Toelichting heeft de wetgever (...) er van afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Wel is vastgelegd dat slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen van de klager kan worden afgezien.

15. (...) Daarnaast is de waarheidsvinding er bij gebaat om de klager en diegene(-n) op wiens gedraging(-en) de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te stellen op elkaars standpunten te kunnen reageren.

16. Blijkens de Memorie van Toelichting is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in elkaars aanwezigheid te laten horen. Het los van elkaar horen is uitdrukkelijk niet uitgesloten, mits wordt voldaan aan het vereiste dat betrokkenen in de gelegenheid worden gesteld op elkaars standpunten te reageren. Aan de verplichting tot wederhoor kan bijvoorbeeld invulling gegeven worden door de klager op de hoorzitting te informeren over de reactie van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en hem daarbij in de gelegenheid te stellen daarop te reageren."