

Eindrapport, Ombudscommissie Waalwijk

26 april 2021

Betreffende de klachten van (verder te noemen 'verzoekers') ingezonden 12 januari 2021.

In dit eindrapport geeft de Ombudscommissie haar bevindingen, overwegingen, eindoordeel en aanbevelingen weer. De bevindingen zijn gebaseerd op de ingediende stukken: het dossier en de reacties op het verslag van bevindingen. Met dit eindrapport rondt de commissie haar onderzoek af. Zowel de gemeente als de verzoekers worden hiervan in kennis gesteld. Het rapport wordt vervolgens geanonimiseerd en gepubliceerd op de webpagina van de Ombudscommissie.

Inhoud

1. Verzoek
2. Toetsingskader en ontvankelijkheid
3. Verloop van de zaak bij de gemeente en de Ombudscommissie
4. Klachtenonderdelen
5. Verweer en standpunten van de gemeente
6. Overwegingen
7. Eindoordeel
8. Aanbevelingen
9. Tot slot

1. Verzoek

Verzoekers hebben zich in hun schrijven van 12 januari 2021 gewend tot de Ombudscommissie Waalwijk (verder te noemen de Ombudscommissie) met klachten over de afhandeling van klachten die zij namens Buurtgroep..... (verder te noemen 'Buurtgroep') bij de gemeente Waalwijk hebben ingediend op 31 januari 2020 en 9 september 2020.

De klachten in de notitie van Buurtgroep dd. 31 januari 2020 betroffen gedragingen welke zouden hebben plaatsgevonden in het kader van het bepalen van de eigendom van grond. Grond waarop verzoekers al jaren hun tuintjes hebben. De klachten in hun brief van 9 september 2020 betroffen het gedrag van de klachtencoördinator.

Verzoekers kunnen zich niet vinden in de klachtbeslissing van het College van Burgemeester en wethouders van Waalwijk (verder te noemen het College) van 13 november 2020.

Verzoekers benadrukken dat de Buurtgroep op aandringen van de gemeente is samengesteld en is gekozen om als spreekbuis tussen de gemeente en bewoners te fungeren. Om te voorkomen dat hun klacht niet in behandeling wordt genomen dienen verzoekers de klacht nu op persoonlijke titel als burgers in.

In hun brief van 12 januari 2021 gaan verzoekers in op de klachtbeslissing van het College van 13 november 2020. De inhoud van hun klachten wordt hierna onder paragraaf 4 nader beschreven.

2. Toetsingskader en ontvankelijkheid

De Ombudscommissie hanteert als toetsingskader de behoorlijkheidsnormen zoals deze door de Nationale ombudsman zijn opgesteld om overheden te helpen goed om te gaan met burgers en hun belangen. Daarbij geldt als wettelijk kader hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De Ombudscommissie toetst aan de hand van artikel 9:28 Awb of aan de ontvankelijkheidsvereisten is voldaan. Om haar ontvankelijkheid te kunnen bepalen heeft de Ombudscommissie op grond van artikel 9:28 lid 1a aan verzoekers duidelijkheid gevraagd over de namen van de indieners. Deze duidelijkheid hebben verzoekers gegeven en de Ombudscommissie heeft vervolgens het verzoek in behandeling genomen.

Op grond van artikel 9:22 Awb is de Ombudscommissie niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op een aangelegenheid die behoort tot:

- het algemeen beleid van de gemeente;
- een algemeen verbindend voorschrift.

De Ombudscommissie is op grond van artikel 9:22 Awb eveneens niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voor te zetten indien een verzoek betrekking heeft op een gedraging waarop de rechterlijke macht toeziet of op een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een andere rechterlijke instantie aanhangig is.

Op grond van artikel 9:23 Awb is de Ombudscommissie niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op een gedraging die nauw samenhangt met een onderwerp, dat door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie onderworpen is.

3. Verloop van de zaak bij de gemeente en de Ombudscommissie

- > Op 5 december 2019 wenden verzoekers zich (namens de Buurtgroep) per mail tot de Ombudscommissie met een aanvraag voor een gesprek over de onmin die was ontstaan met de gemeente betreffende de verjaring van hun voortuinen; dit heeft geresulteerd in een gesprek van verzoekers met de Ombudscommissie op 30 januari 2020;
- > Op 31 januari 2020 stuurt de Ombudscommissie de klachten van verzoekers vanwege het 'kenbaarheidsvereiste' (Artikel 9:20 Awb) ter behandeling door naar de klachtencoördinator van de gemeente;
- > Op 13 februari 2020 stuurt de gemeente een uitnodiging aan verzoekers voor een hoorzitting, te houden op 19 maart 2020;
- > Op 9 maart 2020 stuurt de gemeente een 'verdagingsbrief' aan verzoekers, waarin 10 april 2020 genoemd wordt als datum waarop de beslissing op de klachten van verzoekers uiterlijk genomen moet worden;
- > Op 16 maart stuurt de gemeente een bericht aan verzoekers over uitstel van de hoorzitting i.v.m. het Coronavirus;
- > Op 15 april 2020 sturen verzoekers een e-mail naar de gemeente waarin ze constateren dat de gemeente in gebreke is, en waarin zij aankondigen hun klachten naar de Ombudscommissie te willen doorzetten. De Ombudscommissie houdt vast aan het 'kenbaarheidsvereiste', en wil daarom eerst een beslissing van de gemeente op de klachten;
- > Op 15 juli 2020 spreekt de rechtbank Zeeland-West-Brabant een tussenvonnis uit in de zaak van één van de verzoekers;
- > Op 9 september 2020 dienen verzoekers een klacht in tegen de klachtencoördinator van de gemeente;
- > Op 17 september 2020 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging aan verzoekers met daarin een voorstel voor een hoorzitting;
- > Op 18 september 2020 schrijven verzoekers een brief naar de gemeente waarin zij hun ongenoegen uiten over de klachtafhandeling;
- > Op 13 oktober 2020 nodigt de gemeente verzoekers uit voor een hoorzitting op 26 oktober 2020;
- > Op 26 oktober 2020 vindt de hoorzitting plaats;
- > Op 13 november 2020 verzendt de gemeente haar antwoord op de klachten van 31 januari en 9 september 2020 van verzoekers;
- > Op 20 november 2020 informeert de rechtbank de gemeente dat mondelinge behandeling van de zaken van twee van de verzoekers op 11 februari 2021 zal plaatsvinden;
- > Op 12 januari 2021 dienen verzoekers hun klacht in bij de Ombudscommissie;
- > Op 18 februari 2021 dient de gemeente een verweerschrift in bij de Ombudscommissie;
- > Op 16 maart 2021 verzendt de Ombudscommissie haar verslag van bevindingen naar verzoekers en de gemeente;
- > Op 22 maart 2021 reageert de gemeente op het verslag van bevindingen van de Ombudscommissie, met een aanvulling op punt 5.8., welke in dit eindrapport is verwerkt;

> Op 7 april 2021 reageren verzoekers op het verslag van bevindingen van de Ombudscommissie. Dit heeft geleid tot enkele aanpassingen in de bevindingen van de Ombudscommissie welke in dit eindrapport onder de punten 3 en 4 zijn verwerkt.

4. Klachtenonderdelen

Verzoekers zijn het niet eens met het antwoord (de beslissing) van het College van 13 november 2020 op de klachten van de Buurtgroep. De volgende klachtonderdelen worden door de Ombudscommissie onderscheiden.

4.a. Gedragingen van mevrouw (juridisch adviseur gemeente Waalwijk)

Verzoekers hebben meerdere gedragingen van mevrouwaangevoerd die zij als onbehoorlijk hebben ervaren. Zo noemen zij dat mevrouwtijdens een vergadering met de bewoners en Buurtgroep en de heer van de gemeente, op voorhand al gesteld heeft dat het aanleveren van bewijsmateriaal door bewoners geen zin had omdat van verjaring volgens haar geen sprake kon zijn. Het oordeel van de gemeente stond volgens verzoekers al vast. Ook noemen verzoekers de telefoontjes en gesprekken met mw., die door bewoners als intimiderend zijn ervaren. Zij heeft volgens verzoekers buurtbewoners rechtstreeks benaderd en onder druk gezet in plaats van dit via de Buurtgroep te doen, terwijl 80% van de bewoners in een petitie had aangegeven niet rechtstreeks benaderd te willen worden. Verder zouden volgens verzoekers de notulen van het overleg op 3 april 2020 tussen wethouder en de Buurtgroep door mevrouwonjuist, en in het voordeel van de gemeente, veranderd zijn. Het verslag is volgens verzoekers gemanipuleerd en zogenaamd 'juridisch bijgesteld' met informatie die tijdens de bijeenkomst niet aan de orde is geweest. Al met al hebben zij de houding van mevrouwals intimiderend en bedreigend ervaren; zij wekte bij verzoekers de indruk dat er geen enkele ruimte was voor discussie of onderhandeling.

4.b. Houding van de wethouder

Over de houding van wethouder merken verzoekers het volgende op. Zij hebben geen antwoord gekregen op drie verzoeken om een vergadering te beleggen om uit de ontstane patstelling te komen. Tijdens het gesprek dat op 25 februari 2019 met de wethouder heeft plaatsgevonden bleek volgens verzoekers dat hij geen dossierkennis had, geen open houding, en dat hij olie op het vuur gooide door het aannemen van een hooghartige houding en het tonen van vooringenomenheid. De gemeente draait volgens verzoekers de zaak om, door te beweren dat de buurtgroepleden de wethouder niet respectvol hebben benaderd, en daarmee te suggereren dat zij zelf een verkeerde toon gezet zouden hebben.

4.c. De overeenkomst die er lag

Volgens verzoekers was er op 26 juni 2018 een overeenkomst gesloten tussen de buurtgroep en de gemeente dat alle partijen zich zouden conformeren aan het rapport van een onafhankelijke deskundige. Volgens verzoekers zijn er verschillende getuigen die dit kunnen beamen. Deze overeenkomst is volgens verzoekers niet nagekomen door de gemeente. Verzoekers menen dat de gemeente valse informatie hierover aan de rechtbank heeft verstrekt, namelijk dat het rapport (van) niet bindend zou zijn. De gemeente heeft de rechter op dit punt misleid. De zaak zou om die reden ook aangehouden zijn bij de rechter. Er is sprake van minachting van de rechter door te dreigen met hoger beroep.

4.d. Klachten over de klachtencoördinator

4.d.1. De klachtencoördinator is volgens verzoekers tekortgeschoten in zijn taak en legde de regels met betrekking tot klachtbehandeling naast zich neer. De voor 19 maart 2020 aangekondigde klachtzitting werd eerst tot nader order uitgesteld in verband met de Covid-19 maatregelen; daarna volgde geen bericht, en moesten verzoekers zelf informeren. De klachtencoördinator heeft Covid-19 willen gebruiken om de zaak in de doofpot te krijgen. Hij wilde de klachten van verzoekers niet behandelen maar intussen laat de gemeente de civiele rechtszaak wel doorlopen. Hij heeft volgens verzoekers de zaak onderschat en is ervan uitgegaan dat het wel met een sisser zou aflopen.

4.d.2. De klachtencoördinator heeft verzoekers, zo stellen zij, ten onrechte van leugens beschuldigd door in strijd met de waarheid vol te houden dat zij geen bewijs van de verjaring wilden aanleveren, en dat zij eerst de rechtszaak wilden afwachten.

4.e. De klachtenprocedure

Volgens verzoekers was de klachtencommissie van de gemeente niet onpartijdig omdat zij moest oordelen over haar eigen collega's. Dit is volgens verzoekers beaamd door de burgemeester. Verzoekers missen verder in het verslag van de hoorzitting van 26 oktober 2020 enkele niet-genotuleerde maar wel door verzoekers gestelde vragen aan de voorzitter, en ook diens (ontbrekende) reactie daarop. Verzoekers doelen daarbij op de volgende twee vragen: (1^e) hoe de garantie kon worden gegeven dat de hoorzitting onpartijdig was, aangezien over de eigen collega's moest worden geoordeeld; en (2^e) hoeveel de gemeente Waalwijk uitgeeft aan juridische kosten. Ook is volgens verzoekers niet genotuleerd hun opmerking dat het toch opmerkelijk is dat een juridisch medewerkster van de gemeente met hen gesproken heeft over een cursus die zou worden opgezet om ambtenaren te leren communiceren met burgers.

4.f. Bestuurlijk falen

Verzoekers menen dat er in meerdere opzichten sprake is van bestuurlijk falen. Er is geen reactie van de gemeente gekomen op het pleidooi van de Buurtgroep op 28 november 2019 in de gemeenteraad. Men heeft geen kans gekregen voor een redelijke behandeling in de raad nu hun klachten buiten de raad zijn gehouden en de wethouder in bescherming is genomen. Verzoekers vinden dat de gemeenteraad geen leden heeft met daadkracht, die voor hun mening uit durven komen. De gemeente heeft volgens verzoekers verzaakt haar plichten conform artikel 160 lid 4 gemeentewet uit te oefenen. De gemeente geeft een verkeerde voorstelling van zaken door te stellen dat zij het algemeen belang behartigt door op te komen voor haar eigendomsrecht. Er is volgens verzoekers sprake van verspilling van belastinggeld aan kostbare procedures.

4.g. Voortdurend negeren en dreigend beleid door de gemeente

4.g.1. De gemeente gaf volgens verzoekers al jaren geen reactie op ontstane problemen en oproepen over verjaring. Bewoners werden daarmee in het ongewisse gelaten. Genoemd worden het niet beantwoorden van brieven (2012, 2013 en 2018) en negeren van brieven aan de gemeenteraad. Ook werden volgens verzoekers zonder overleg ontwerpen gemaakt, gronden afgenomen en te koop aangeboden.

4.g.2. Verzoekers verwijten de gemeente voortdurend van dreigend beleid dat al in 2011 is ingezet, ondanks eerder door de gemeente gemaakte excuses, zoals deze te lezen zijn in het verslag van de bijeenkomst werkgroep bewoners ... d.d. 29 mei 2018.

4.h. De gemeente heeft zich formeel en juridisch opgesteld, en zich niet actief ingezet voor bemiddeling om tot een oplossing te komen.

Verzoekers stellen dat zij herhaaldelijk aangedrongen hebben op een bemiddeling. Een rechtszaak zou volgens verzoekers op die manier simpelweg te voorkomen geweest zijn. Vanuit de gemeente zijn er geen concrete voorstellen of plannen gekomen om in goed overleg te komen tot een reconstructie van de straten.

5. Verweer en standpunten van de gemeente

De gemeente heeft in haar beslissing van 13 november 2020 en verweerschrift van 18 februari 2021 samengevat het volgende ingebracht.

5.1. In de bijeenkomst van 29 mei 2018 is gesproken over de voorafgaande communicatie. De gemeente heeft excuses aangeboden en beterschap beloofd. Daarmee beschouwt de gemeente dat wat zich langere tijd geleden heeft afgespeeld als afgedaan.

5.2. Voor wat betreft de eigendomsvraag van de grond heeft de rechter het laatste oordeel.

5.3. De gemeente heeft informatie, eerlijke voorlichting en duidelijkheid willen geven aan de bewoners. Er zijn geen aanwijzingen dat zij zich intimiderend of bedreigend heeft gedragen.

5.4. Niet zomaar kan iedereen in gesprek met de wethouder, vaak wordt verwezen naar inhoudelijk deskundige ambtenaren. In dit geval heeft uiteindelijk wel een gesprek met de wethouder plaatsgevonden. Zover de gang van zaken bij de totstandkoming van dit gesprek onduidelijk is verlopen, biedt de gemeente daarvoor excuses aan en belooft beterschap.

5.5. De kwalificatie van strafbare feiten (zoals bedrog, bedreiging, valsheid in geschrifte etc.) gaat de gemeente veel te ver.

5.6. De gemeente kent geen 'onafhankelijke klachtencommissie', alleen een klachtencoördinator die het college ondersteunt bij de klachtbehandeling. Deze klachtencoördinator mag zelf niet betrokken zijn bij de gedragingen waarover wordt geklaagd. Aan dit vereiste is voldaan, door de heer in te zetten in plaats van de heer, over wie een klacht ingediend was door verzoekers.

5.7. Verzoekers maken niet concreet waar de gemeente niet op heeft gereageerd.

Op stellingnames van verzoekers heeft de gemeente wel degelijk gereageerd.

Verzoekers maken niet concreet welke 'onbehoorlijke dingen' er zijn gepasseerd of gezegd.

5.8. In goed overleg is besloten dat een onafhankelijk deskundige een stuk zou schrijven over de verjaring van eigendom. Het is echter nooit de intentie geweest van de gemeente om het onafhankelijke rapport van als een bindend advies te laten gelden en er is dan ook geen sprake van een overeenkomst waar de gemeente zich niet aan houdt. De gemeente verwijst daarbij naar de tussenuitspraak van de rechtbank dd. 15 juli 2020, waarin de rechter zou hebben uitgesproken dat de overeenkomst niet bindend zou zijn. Volgens de gemeente is de commissie gelet op artikel 9:22 Awb op dit punt niet bevoegd.

5.9. Desgevraagd naar een onderbouwing van het standpunt van verzoekers over de verjaringskwestie hebben verzoekers volgens de gemeente meermalen meegedeeld dat ze dit bewijs pas ten overstaan van de rechter wilden leveren.

5.10. Verzoekers gaan veel te ver in het beschuldigen van zowel mw.als de wethouder. Deze beschuldigingen zijn ongefundeerd. Mw.heeft gewoon informatie verstrekt aan verzoekers. De wethouder is het gesprek met verzoekers aangegaan op een correct wijze.

5.11. Het is een ernstige beschuldiging van verzoekers dat de gemeente de rechtbank valse informatie heeft verstrekt, hetgeen in het geheel niet waar is. Aanhouding van de zaak heeft enkel plaatsgevonden omdat deze volgens de rechtbank vergelijkbaar is met de zaak

5.12. Onduidelijk is wat verzoekers bedoelen met hun verwijzing naar artikel 160 lid 4 Gemeentewet daar dit artikel geen vierde lid kent.

5.13. Voor wat betreft het verspillen van belastinggeld stelt de gemeente dat ze, mede door de opstelling van verzoekers, geen andere weg zag dan een juridische procedure om haar gemeentelijke taken te kunnen uitoefenen.

5.14. Voor wat betreft de klachten over het functioneren van de raad stelt de gemeente dat verzoeker volgens de daarvoor te doen gebruikelijke wijze haar inbreng heeft kunnen leveren, hetgeen op 28 november 2019 en 23 januari 2020 is gebeurd.

5.15. Voor wat betreft de gedragingen van de heer merkt de gemeente op dat zij al heeft erkend dat de procedure met betrekking tot de behandeling van de eerste klacht van verzoekers niet is verlopen zoals dat zou moeten. De kwade wil die verzoekers veronderstellen, heeft de gemeente echter niet kunnen ontdekken. Volgens de gemeente heeft het geen zin hier nog verder op in te gaan. Wat er over en weer exact gezegd is in de telefoongesprekken tussen de heer en verzoekers is niet te achterhalen. Wel had de uitkomst van deze gesprekken beter vastgelegd moeten worden door de gemeente in het dossier. Hiervoor biedt de gemeente excuses aan en belooft beterschap. Dat de heer de klachten niet zou willen behandelen heeft de gemeente niet kunnen ontdekken. Dat hij verzoekers in overweging heeft gegeven om de klacht in te trekken of de behandeling ervan uit te stellen, vindt de gemeente niet onbehoorlijk, in het licht van de procedure die intussen liep bij de rechter. De gemeente vond het verder belangrijk dat de rechtszaak doorgang vond, ook zolang de klachtprocedure niet was afgehandeld. Beide procedures kennen een ander inhoud en het meningsverschil in de 'eigendomskwestie' duurde al heel lang.

5.16. Voor wat betreft het verslag van de hoorzitting van 26 oktober 2020 merkt de gemeente op dat dit een zakelijk verslag is geweest en dus geen volledig verslag van alles wat gezegd is. De gemeente is van mening dat de door verzoekers aangevoerde ontbrekende punten niet relevant waren.

5.17. De gemeente dringt erop aan dat verzoekers zich in het vervolg van de klachtprocedure zullen onthouden van beschuldigingen van strafrechtelijke feiten.

6. Overwegingen

De Ombudscommissie constateert dat zij zich op basis van de door partijen ingediende stukken voldoende geïnformeerd acht. Om die reden heeft de Ombudscommissie besloten de zaak schriftelijk af te doen.

De Ombudscommissie overweegt dat zij op grond van de artikelen 9:22 en 9:23 Awb geen onderzoek doet naar gedragingen die onderdeel uitmaken van een juridische procedure, dan wel nauw samenhangen met juridische procedures. Om die reden ziet zij geen aanleiding te wachten op de uitspraak van de rechter die volgens verzoekers verwacht wordt op 12 mei 2021. Deze uitspraak zal immers zien op gedragingen waar de Ombudscommissie geen oordeel over zal geven.

6.a. Gedragingen van mevrouw

De Ombudscommissie overweegt over de door verzoekers genoemde gedragingen van mevrouw het volgende.

- > Dat bewoners telefoongesprekken als intimiderend hebben ervaren kan zo zijn, echter nergens blijkt concreet of, en zo ja welke, uitlatingen van mevrouw hier aanleiding toe zouden hebben gegeven; bovendien zijn deze telefoongesprekken niet vastgelegd en blijft het bij beweringen over en weer waar de Ombudscommissie geen oordeel over kan geven;
- > Het innemen van een standpunt, zoals dat er sprake zou zijn van verjaring, is naar de mening van de Ombudscommissie normaal, en niet gelijk te stellen aan het dwingen van bewoners tot het starten van een rechtszaak;
- > Verzoekers stellen dat de notulen van het overleg van 3 april 2019 achteraf door mevrouw juridisch zouden zijn aangepast met informatie die tijdens de bijeenkomst niet aan de orde zou zijn geweest. De Ombudscommissie overweegt dienaangaande dat nergens concreet uit blijkt dat dit op een onjuiste en onbehoorlijke wijze is gebeurd waardoor verzoekers nadeel zou zijn berokkend;
- > Voor wat betreft het 'ongewenste rechtstreeks benaderen van bewoners' overweegt de Ombudscommissie dat het de gemeente vrij staat om bewoners rechtstreeks te benaderen als het gaat om het verstrekken van voor hen persoonlijk relevante informatie. Volgens de in maart 2019 ondertekende petitie zou de Buurtgroep bewoners vertegenwoordigen in gesprekken met de gemeente, maar blijven de bewoners zelf verantwoordelijk voor de uiteindelijke beslissingen. De Ombudscommissie acht het alleszins redelijk dat de gemeente bewoners telefonisch benadert alvorens ze hen ook schriftelijk informeert.

Alles overziend overweegt de Ombudscommissie over het gedrag van mevrouw, zoals dit door verzoekers is beschreven, dat zij kennelijk heel duidelijk heeft willen zijn, en om die reden wellicht weinig ruimte heeft willen laten voor discussie. Deze duidelijkheid mag voor verzoekers teleurstellend zijn geweest; de Ombudscommissie ziet hier echter geen grond in om haar gedrag als onbehoorlijk te kwalificeren. De Ombudscommissie beoordeelt dit klachtonderdeel daarom als ongegrond.

6.b. Houding van de wethouder

Voor wat betreft het niet ingaan op verzoeken om een vergadering te beleggen om uit de ontstane patstelling te komen werd volgens verzoekers geen antwoord gegeven door de wethouder. De

Ombudscommissie overweegt hierover dat de wethouder vrij is om een keuze te maken een dergelijke vergadering al dan niet te houden.

Uit de aangeleverde stukken maakt de Ombudscommissie op dat op 25 februari 2019 een gesprek tussen verzoekers en de wethouder heeft plaatsgevonden, dat door beide partijen als niet positief is ervaren. Verzoekers kwalificeren het gedrag van de wethouder als hooghartig en vooringenomen; omgekeerd stelt de gemeente dat verzoekers zich tijdens het gesprek onfatsoenlijk hebben gedragen. De Ombudscommissie kan niet beoordelen wie in deze gelijk heeft. Verzoekers maken onvoldoende concreet welke gedragingen van de wethouder onbehoorlijk zouden zijn geweest. De Ombudscommissie beoordeelt dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

6.c. De overeenkomst die er lag

Over de overeenkomst die volgens verzoekers op 26 juni 2018 gesloten zou zijn, overweegt de Ombudscommissie dat deze betrokken is in een procedure bij de rechter over de verjaringskwestie. Om die reden spreekt de Ombudscommissie zich, met verwijzing naar de artikelen 9:22 en 9:23 Awb, niet uit over de interpretatie van deze zogenoemde 'overeenkomst'. Voor wat betreft het door verzoekers vermeende misleiden van de rechter door de gemeente, laat de Ombudscommissie zich om die reden ook niet uit. De Ombudscommissie acht zich niet bevoegd met betrekking tot dit klachtonderdeel.

6.d. Klachten over de klachtencoördinator

6.d.1. Voor wat betreft de inzet van de klachtencoördinator, die volgens verzoekers regels aangaande de klachtenprocedure naast zich neergelegd zou hebben, overweegt de Ombudscommissie dat zij, in lijn met de klachtbeslissing van de gemeente, geen reden heeft om te twifelen aan de goede wil van de klachtencoördinator. Tegelijk is ze van mening dat er gaandeweg de klachtprocedure te weinig voortvarend en duidelijk door de klachtencoördinator is gecommuniceerd met verzoekers. De hoorzitting is aanvankelijk begrijpelijkerwijs uitgesteld in verband met Covid-19, maar vervolgens heeft de klachtencoördinator niets meer van zich laten horen. Ook ziet het ernaar uit dat er miscommunicatie geweest is over het al dan niet aanhouden van de klachtprocedure terwijl de rechtszaak liep. De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente meer en sneller duidelijkheid had mogen verschaffen over de te verwachten wijze van afhandeling van de klachten. Op dit punt acht de Ombudscommissie de klacht gegrond.

6.d.2. Voor wat betreft het al dan niet willen aanleveren van bewijs van de verjaring, is het naar de waarneming van de Ombudscommissie 'het woord van verzoekers tegen het woord van de klachtencoördinator'. De Ombudscommissie kan niet beoordelen wie daarin gelijk heeft, en spreekt zich daar niet over uit. Daarnaast overweegt de Ombudscommissie dat het verzoekers vrij stond, ongeacht wat de gemeente hierover gezegd heeft, dit bewijsmateriaal aan te leveren. De Ombudscommissie ziet geen grond om te concluderen dat verzoekers hierdoor in hun belangen zijn geschaad. Dit klachtonderdeel beoordeelt de Ombudscommissie daarom als ongegrond.

6.e. De klachtenprocedure

6.e.1. Voor wat betreft de door verzoekers veronderstelde partijdigheid van de klachtencommissie van de gemeente, overweegt de Ombudscommissie dat in de wet geregeld is dat de organisatie waartegen de klacht gericht is altijd eerst zelf in de gelegenheid moet worden gesteld om over de klacht te oordelen. Het verwijt van verzoekers dat de gemeente in deze ten onrechte zijn eigen vlees keurt, snijdt dus geen hout. Ook verwijst de Ombudscommissie naar artikel 9:7 Awb. Volgens dit artikel geschiedt de behandeling van de klacht door een persoon die niet bij de gedraging waarop de

klacht betrekking heeft, betrokken is geweest; tenzij de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan. Deze regel is niet geschonden. Er bestaat geen verplichting voor de gemeente om bij deze klachtbehandeling een 'onafhankelijke klachtadviesinstantie' in te schakelen. Dit klachtonderdeel beoordeelt de Ombudscommissie daarom als ongegrond.

6.e.2. Voor wat betreft het verslag van de hoorzitting van 26 oktober 2020 stelt de Ombudscommissie dat dit volgens de gemeente een zakelijke weergave op hoofdlijnen is van wat op de zitting naar voren is gebracht. Een dergelijke zakelijke weergave is volgens de Ombudscommissie een gebruikelijke gang van zaken en daarmee geen onbehoorlijke. Het feit dat de volgens verzoekers gestelde vragen en gemaakte opmerkingen niet genotuleerd zouden zijn, ziet de Ombudscommissie als zodanig niet als onbehoorlijk. Voorts hebben verzoekers ook niet concreet gestaafd en onderbouwd dat dit hen in belangrijke mate heeft benadeeld. Dit klachtonderdeel beoordeelt de Ombudscommissie daarom als ongegrond.

6.f. Bestuurlijk falen

De Ombudscommissie overweegt dat verzoekers zowel het College als de raad hebben kunnen informeren over hun visie en standpunten en dat zij niet belemmerd zijn in het leveren van hun inbreng in de betrokken besluitvormingsprocedures. Het gegeven dat verzoekers niet de reactie hebben gekregen waarop ze hadden gehoopt, mogen zij duiden als bestuurlijk falen maar leidt niet tot schending van de behoorlijkheid als bedoeld in de Awb en de Behoorlijkheidswijzer. De klachten van verzoekers over gebrek aan daadkracht en vermeende verspilling van belastinggeld betreffen volgens de Ombudscommissie persoonlijke meningen en duiden niet op concrete onbehoorlijke gedragingen jegens verzoekers. De Ombudscommissie spreekt zich niet uit over de kwaliteit van het bestuur en de inhoud van hun beslissingen en doet hier geen onderzoek naar.

6.g. Voortdurend negeren en dreigend beleid door de gemeente

6.g.1. Voor wat betreft het voortdurend negeren dat de gemeente volgens verzoekers doet, overweegt de Ombudscommissie het volgende. De Ombudscommissie constateert dat door de jaren heen regelmatig door de gemeente met verzoekers en andere bewoners is gecommuniceerd over de kwestie. Dat de wijze van communiceren door beide partijen als onbevredigend is ervaren, doet daar niet aan af. Wel is duidelijk geworden dat wederzijdse ergernissen in de weg hebben gestaan aan het voeren van constructief overleg en wederzijds begrip. De Ombudscommissie is echter van mening dat verzoekers onvoldoende concreet maken welke gedragingen zijn te duiden als negeren in de zin van verwijtbaar gedrag. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat er onvoldoende grond is om te concluderen dat er sprake is geweest van 'voortdurend negeren'. De Ombudscommissie beoordeelt dit klachtonderdeel als ongegrond.

6.g.2. Voor wat betreft het door verzoekers genoemde 'dreigend beleid', overweegt de Ombudscommissie dat nergens uit gebleken is, dat de gemeente zich schuldig gemaakt heeft aan concrete bedreigingen. Het gegeven dat de gemeente een beleid voert of besluiten neemt waar burgers het niet mee eens zijn, en hier consequent aan vasthouden, is iets anders dan dreigen. De Ombudscommissie beoordeelt dit klachtonderdeel als ongegrond.

6.h. Geen bemiddeling, formele houding van de gemeente

De gemeente heeft zich volgens verzoekers niet, althans onvoldoende, ingezet voor bemiddeling om tot een oplossing te komen. Het gehele klachtdossier overziend overweegt de Ombudscommissie hierover dat nergens uit gebleken is dat de gemeente concrete, actieve en bewuste

bemiddelingspogingen heeft gedaan. De Ombudscommissie mist een de-escalerende reactie vanuit de gemeente op de ongenoegens van verzoekers. Hoewel een exacte reconstructie van alles wat gebeurd is en gezegd is over en weer gaandeweg de afgelopen jaren, niet meer valt te maken, is de Ombudscommissie van oordeel dat een meer oplossingsgerichte houding van de gemeente mogelijk zou zijn geweest. Een houding die niet enkel uitging van de vraag wie heeft er inhoudelijk gelijk, maar die meer gericht was op herstel van vertrouwen. De Ombudscommissie beoordeelt dit klachtonderdeel als gegrond.

7. Eindoordeel

Op basis van haar overwegingen komt de Ombudscommissie tot het oordeel dat de klachtonderdelen deels gegrond en deels ongegrond zijn.

Gegrond

Het oordeel van de Ombudscommissie over klachtonderdelen d.1 en h luidt gegrond.

Ongegrond

Het oordeel van de Ombudscommissie over de klachtonderdelen a, b, d.2, e. en g luidt ongegrond.

Geen oordeel, niet bevoegd

De Ombudscommissie spreekt zich niet uit over klachtonderdelen c en f.

8. Aanbevelingen

De Ombudscommissie doet twee aanbevelingen aan de gemeente. Deze aanbevelingen vloeien voort uit de overwegingen en het oordeel van de Ombudscommissie over de klachtafhandeling door de gemeente (6.d.1.) en over houding van de gemeente jegens bewoners en verzoekers in het gehele traject (6.h.).

De aanbeveling luidt:

1. Communiceer helder en voortvarend over de afhandeling van klachten, zeker als een klachtprocedure langere tijd in beslag gaat nemen. Laat klagers niet in het ongewisse, ook niet als er sprake is van parallelle juridische procedures. Voorkom misverstanden.
2. Kies bij klachten of ongenoegens van burgers bewust een de-escalerende houding. Bijvoorbeeld door actief te bemiddelen met als doel herstel van vertrouwen. Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag worden verwacht dat ze alles in het werk stelt om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt (aldus de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman).

9. Tot slot

In dit eindrapport zijn de bevindingen, overwegingen en conclusies van de Ombudscommissie samengevat. Hiermee rondt de commissie haar onderzoek af. De klachtprocedure komt hiermee tot een definitief einde. Het eindrapport wordt toegezonden aan zowel verzoeker als gemeente. Ook wordt het rapport geanonimiseerd op de webpagina van de Ombudscommissie geplaatst.

Ombudscommissie Waalwijk, 26 april 2021



Y.J. Bouwman-Bakker,

Voorzitter



A.J. Offereins

Secretaris