

Eindrapport Ombudscommissie Waalwijk, 4 december 2020

Betreffende een verzoek ingediend 5 juli 2020

In dit Eindrapport geeft de Ombudscommissie haar bevindingen, overwegingen, eindoordeel en aanbevelingen weer. Deze betreffen zowel de gedraging waarover geklaagd wordt als de wijze waarop de klachten hierover zijn afgehandeld. De bevindingen zijn gebaseerd op de ingediende stukken (het dossier), het verweerschrift van de gemeente en hetgeen aan de orde is geweest tijdens de hoorzitting. Met dit Eindrapport rondt de commissie haar onderzoek af. Zowel de gemeente als de klager worden hiervan in kennis gesteld. Het geanonimiseerde rapport wordt vervolgens gepubliceerd op de webpagina van de Ombudscommissie.

Inhoud

1. Verzoek
 2. Toetsingskader
 3. Verloop van de zaak
 4. Visie en toelichting verzoeker
 5. Visie en toelichting gemeente
 6. Behoorlijkheidsnormen
 7. Overwegingen
 8. Eindoordeel
 9. Aanbevelingen
 10. Tot slot
-

1. Verzoek

Verzoeker heeft zich op 5 juli 2020 gewend tot de Ombudscommissie met de vraag om zijn klachten te onderzoeken, samengevat inhoudende dat (1) de gemeente op 19 februari 2020 zijn woning niet, althans niet op deze wijze, had mogen binnentreden en (2) de gemeente de klacht van verzoeker hierover niet zorgvuldig heeft afgehandeld. De visie en standpunten van verzoeker worden hierna onder punt 4. nader toegelicht.

2. Toetsingskader

De Ombudscommissie Waalwijk 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, waarin onder meer bepaald is dat de Ombudscommissie niet bevoegd is te oordelen over gedragingen waarop de rechterlijke macht toeziet.

3. Het verloop van de zaak bij de gemeente en de ombudscommissie

Op 19 februari 2020 voert de gemeente een controle van werkzaamheden uit in het kader van een asbestsanering in de woning van verzoeker. Verzoeker dient vervolgens een klacht in bij de gemeente over het binnentreden van zijn woning, eveneens op 19 februari 2020, door toezichthouders van de Gemeente Waalwijk en de Omgevingsdienst Midden en West Brabant. Op 23 februari 2020 neemt de klachtencoördinator van de gemeente telefonisch contact op met verzoeker om hem telefonisch te horen over de klacht. Op 31 maart 2020 stuurt de gemeente per mail een bericht naar verzoeker met de mededeling dat de beslissing op de klacht verdaagd wordt en dat de gemeente deze beslissing uiterlijk 29 april 2020 moet nemen. Verzoeker doet op 19 juni 2020 navraag naar de stand van zaken. Op 2 juli 2020 wordt de beslissing op de klacht toegezonden aan verzoeker, met daaraan gehecht het verslag van het telefonisch horen.

Vervolgens wendt verzoeker zich op 5 juli 2020 tot de Ombudscommissie. In overleg met klager en de gemeente wordt eerst een informeel gesprek gepland op 22 juli 2020 met als doel om te bezien of het mogelijk is om er op informele wijze samen uit te komen. Uiteindelijk ziet verzoeker af van dit gesprek en wordt in overleg met hem 'na de vakanties' een hoorzitting gepland voor 15 september 2020. Vervolgens schakelt verzoeker een advocaat in en wordt in verband met diens vakantie de hoorzitting verzet naar 8 oktober 2020. In de aanloop naar de zitting hebben zowel verzoeker als de gemeente de gelegenheid gekregen om aanvullende stukken in te dienen. De gemeente heeft ook een verweerschrift ingediend. Het verslag van deze hoorzitting is vastgesteld en als bijlage bij dit rapport gevoegd.

De bevindingen van de Ombudscommissie, zoals verwoord in dit eindrapport onder de punten 1 t/m 6, zijn voorgelegd aan klager en gemeente. Zij hebben ieder twee weken de tijd gekregen, te weten tot 10 november 2020, om hierop te reageren. Vervolgens is dit eindrapport opgesteld met daarin ook de overwegingen, het eindoordeel en de aanbevelingen van de commissie.

4. Visie en toelichting van klager

Op 5 juli 2020 dient verzoeker dus zijn klacht in bij de Ombudscommissie, kort inhoudende dat (1) de gemeente op 19 februari 2020 zijn woning niet, althans niet op deze wijze had mogen binnentreden en (2) de gemeente zijn klacht hierover niet zorgvuldig heeft afgehandeld.

4. Ad 1 Het binnentreden

Verzoeker is van mening dat de gemeente op 19 februari 2020 zijn woning niet had mogen binnentreden omdat zijn zoon van 11 jaar de deur opendeed. De gemeente had naar zijn mening moeten begrijpen dat zijn zoon niet tot adequate wilsvorming en voldoende inzicht in de situatie in staat was. De gemeente had zijn zoon moeten vragen om zijn vader te bellen en vervolgens moeten wachten tot verzoeker thuisgekomen was. Verzoeker heeft een rapport ingediend waaruit zou blijken dat zijn zoon van 11 jaar een leerachterstand van drie jaar heeft.

Verder heeft verzoeker ingebracht dat zijn zoon veel stress en emotionele schade heeft ondervonden van het binnentreden. Verzoeker hecht ook principiële waarde aan het huisrecht en het recht op privacy. Verzoeker vindt het onfatsoenlijk om zomaar een woning binnen te treden, zonder een kind te vragen om eerst zijn vader of moeder te bellen. Verzoeker vindt het niet relevant of hij de zoon instructies heeft gegeven of had kunnen geven over het al dan niet binnenlaten van derden.

4. Ad 2. De klachtafhandeling

Verzoeker uit onvrede over de wijze waarop zijn klacht is afgehandeld door de gemeente. Volgens hem is het verslag van het telefonisch horen door de gemeente op 23 februari 2020 op verschillende onderdelen onjuist of onvolledig. Dit betreft tenminste de volgende punten.

In het verslag staat ten onrechte dat de zoon 14 jaar was, echter dit zou in werkelijkheid 11 jaar geweest zijn. Verzoeker heeft toelichting gegeven dat de zoon van 11 iedere woensdagmiddag bij zijn vader is, ook al staat de zoon niet ingeschreven op dit adres omdat de zoon bij zijn ex woont. De zoon van 14 die wel op het adres van verzoeker ingeschreven staat was op school. Verzoeker heeft het lesrooster van de zoon van 14 overgelegd om dit aan te tonen.

In het verslag ontbreekt dat verzoeker heeft ingebracht dat zijn zoon van 11 die de deur opendeed tegen de toezichthouder heeft gezegd dat zijn vader even boodschappen was doen

Verzoeker heeft de indruk dat de gemeente een heel eigen draai aan zijn verhaal heeft gegeven.

Verzoeker vindt het onbehoorlijk dat de gemeente in haar verweerschrift opmerkt dat er een hennepplantage is aangetroffen in zijn schuur terwijl het slechts om enkele attributen ging die klaarstonden om opgeruimd te worden, en die voorheen door verzoeker enkel gebruikt zijn voor de productie van medicinale wiet voor pijnbestrijding.

Verzoeker is van mening dat de gemeente zich niet heeft gehouden aan de termijn waarbinnen de klacht moest worden afgehandeld en dat de gemeente hier ook niet, althans onvoldoende, over heeft gecommuniceerd.

Reacties op de bevindingen van de Ombudscommissie

Klager heeft in reactie op de bevindingen van de Ombudscommissie nog enkele e-mail berichten gestuurd. Deze zijn toegevoegd aan het klachtdossier. Samengevat hebben deze berichten betrekking op de inbreng van de klachtencoördinator. Volgens klager verdraait en suggereert deze klachtencoördinator zaken en geeft hij een geheel eigen draai aan het verhaal. Los van de inhoudelijke relevantie van deze zaken, is klager van mening dat dit de betrouwbaarheid en geloofwaardigheid van de klachtencoördinator ernstig schaadt. Klager overweegt aangifte te doen.

5. Visie en toelichting van de gemeente

De gemeente heeft in haar beslissing op de klacht van verzoeker en in haar verweerschrift ten aanzien van de twee klachtonderdelen samengevat het volgende aangevoerd.

5. Ad 1. Ten aanzien van het binnentreden van de woning

De gemeente stelt zich op het standpunt dat de toezichthouder vanwege zijn gemeentelijke controletaak bevoegd was om de constructieve veiligheid van de woning te controleren in verband met de daarin uitgevoerde werkzaamheden voor asbestsanering. De toezichthouders hebben de indruk gekregen dat de zoon die opendeed voldoende in staat was om zijn wil te bepalen. Zij baseren dit mede op de wijze waarop de zoon met hen communiceerde. De gemeente is van mening dat verzoeker zelf verantwoordelijk is voor het handelen van zijn zoon en dat verzoeker zijn zoon instructies had kunnen geven, hetgeen kennelijk niet gebeurd is. De gemeente voert aan dat de toezichthouder niet tot doel had om de schuur te controleren en daar enkel heen ging om te zien of verzoeker daar aanwezig was om hem de uitkomst van zijn controle op de werkzaamheden mede te delen. De asbestsaneerder had gezegd dat verzoeker het laatst in de schuur gezien was en de zoon heeft de toezichthouder vervolgens de weg naar de schuur gewezen.

De gemeente erkent dat ze zou hebben kunnen vragen aan de jongen om zijn vader te bellen, maar dat dit nu eenmaal niet is gebeurd en ook niet teruggedraaid kan worden. De gemeente wijst nog op een uitspraak van de Nationale ombudsman betreffende het binnentreden van een woning waarbij geoordeeld is dat minderjarigheid op zich geen reden is om niet binnen te mogen treden.

5. Ad 2. Ten aanzien van de afhandeling van de klacht

De gemeente geeft als verklaring voor de termijnoverschrijding dat het erg druk is geweest, vermoedelijk in relatie tot de Corona-uitbraak en alles wat daarmee samenhangt. Het is door deze omstandigheden niet mogelijk geweest om alle lopende zaken binnen de gestelde termijnen op de gebruikelijke wijze af te handelen. De gemeente erkent dat verzoeker hierover tijdig geïnformeerd had moeten worden en biedt tijdens de hoorzitting haar excuses aan. De gemeente kan zich daarnaast voorstellen dat verzoeker het als frustrerend heeft ervaren om het verslag van het telefonisch horen pas te krijgen samen met de beslissing op de klacht van het college. Dit is echter conform de vastgestelde procedure.

6. Behoorlijkheidsnormen

De volgende behoorlijkheidsnormen zijn in het geding.

1. Respecteren van grondrechten. De vraag ligt voor of de wijze waarop het binnentreden van de woning plaatsvond respectvol is geweest, gegeven het waarborgen van het grondrecht 'huisrecht'. De ombudscommissie toetst niet de rechtmatigheid van het binnentreden maar wel de behoorlijkheid daarvan.

2. Goede motivering. De vraag ligt voor of de gemeente de feiten juist heeft weergegeven in haar verslag van het horen, in haar beslissing op de klacht en in haar verweerschrift.

3. Integriteit. De vraag ligt voor of de gemeente haar toezichthoudende taak gewetensvol heeft uitgevoerd en of ze deze alleen gebruikt heeft voor het doel waarvoor deze is gegeven.

4. Voortvarendheid. De vraag ligt voor of de gemeente snel en slagvaardig heeft gehandeld bij het afhandelen van de klacht. De norm luidt dat wettelijke termijnen uiterste termijnen zijn en dat de overheid waar mogelijk kortere termijnen nastreeft. Als besluitvorming langer duurt dan de daarvoor gegeven wettelijke termijnen, dan informeert de overheid de burger daarover.

7. Overwegingen

De overwegingen van de Ombudscommissie spitsen zich toe op de hierna volgende twee hoofdonderdelen van de klacht, te weten (1) het binnentreden en (2) de klachtbehandeling. Daarbij worden de betrokken behoorlijkheidsnormen als toetsingskader gehanteerd. Dit resulteert in de hieronder staande vier vragen a t/m d.

7.1. Het binnentreden

Overweging vooraf: Op grond van artikel 9:22f Algemene wet bestuursrecht acht de Ombudscommissie zich niet bevoegd om een onderzoek in te stellen naar de rechtmatigheid van het binnentreden. Dit is een gedraging waar de rechterlijke macht op toeziet.

De commissie heeft zich voor wat betreft het binnentreden wel gebogen over de volgende twee vragen.

a. Was de wijze van binnentreden door de toezichthouders behoorlijk en fatsoenlijk?

De commissie overweegt hierover dat:

- het gegeven van de minderjarigheid op zich niet voldoende is om te concluderen dat het binnentreden onbehoorlijk was, ongeacht de leeftijd van 11 of 14 jaar;
- uit haar bevindingen niet blijkt dat de toezichthouders zich in hun toon of gedrag jegens de zoon onbehoorlijk of intimiderend zouden hebben gedragen;
- de gemeente heeft erkend dat ze had kunnen vragen aan de jongen om zijn vader te bellen en dat dit wellicht netter was geweest, maar dat het achterwege laten van deze vraag niet zonder meer als onbehoorlijk kan worden aangemerkt;
- daarbij meeweegt dat het ging om controle van werkzaamheden waarbij ook andere volwassen personen op dat moment aanwezig waren;

- de toezichthouders niet konden zien of weten of de jongen niet tot adequate wilsvorming in staat zou zijn, dat daarbij meeweegt dat de jongen kennelijk wel in staat werd geacht even op het huis te passen en de deur open te doen.

Op basis van deze overwegingen ziet de commissie geen grond om de wijze van binnentreden als onfatsoenlijk of onbehoorlijk te beoordelen. Tegelijk ziet ze ruimte voor het verbeteren van de communicatie met de burger. Zoals de gemeente tijdens de hoorzitting zelf al gezegd heeft, was het netjes geweest als de toezichthouder de jongen aan de deur gevraagd had of hij zijn vader of moeder kon informeren.

b. Heeft de gemeente haar toezichthoudende taak alleen gebruikt voor het doel waarvoor deze is gegeven en was zij onpartijdig?

De commissie overweegt hierover dat:

- de suggestie van klager dat de gemeente al op voorhand op zoek was naar aanwijzingen voor een hennepkwekerij niet door feiten wordt gestaafd;
- het met de jongen meelopen naar de schuur, op zoek naar diens vader, niet als onbehoorlijk kan worden aangemerkt;
- het melden bij de politie van de bij toeval aangetroffen spullen in de schuur door de toezichthouder niet kan worden beschouwd als misbruik van bevoegdheid.

Op basis van deze overwegingen ziet de commissie geen grond om te oordelen dat de commissie onpartijdig was of misbruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid.

7.2. De klachtbehandeling

De commissie heeft zich voor wat betreft de klachtbehandeling eveneens gebogen over twee vragen.

c. Heeft de gemeente de feiten juist en duidelijk weergegeven in haar verslag van het horen, in haar beslissing op de klacht en in haar verweerschrift.

De commissie overweegt hierover dat:

- de gemeente zowel in haar beslissing op de klacht als in haar verweerschrift tenminste enkele uitlatingen doet die voorbarig en/of onvoldoende onderbouwd zijn;
- dit in ieder geval betreft de leeftijd van de zoon die feitelijk de deur opendeed en de status van de aangetroffen spullen in de schuur; dat de leeftijd van de zoon die opendeed lager was dan de leeftijd van de andere zoon van klager die op het adres staat ingeschreven en volgens de gemeente de deur opendeed;
- de in de schuur aangetroffen spullen door de gemeente worden gekenmerkt als 'een hennepkwekerij', terwijl dit niet vastgesteld was;
- klager ernstig gefrustreerd is geraakt doordat hij zich niet gehoord of serieus genomen heeft gevoeld.

Op grond van deze overwegingen concludeert de commissie dat de gemeente onzorgvuldig is geweest in de weergave van de feiten bij de afhandeling van de klacht.

d. Heeft de gemeente snel en slagvaardig gehandeld bij het afhandelen van de klacht.

De commissie overweegt hierover dat:

- wettelijke termijnen uiterste termijnen zijn en dat de overheid waar mogelijk kortere termijnen nastreeft; dat als besluitvorming langer duurt dan de daarvoor gegeven wettelijke termijnen, de overheid de burger daarover informeert;
- de afhandeltermijn in dit geval volgens artikel 9:11 Algemene wet bestuursrecht is gesteld op maximaal 10 weken inclusief verdaging;
- verzoeker op 19 februari 2020 haar klacht heeft ingediend bij de gemeente; dat op 2 juli 2020 de beslissing op de klacht toegezonden is aan verzoeker; dat hiermee de totale afhandeling 19 weken heeft geduurd;
- de gemeente klager op 31 maart heeft laten weten dat hij uiterlijk op 29 april een beslissing kon verwachten; dat deze beslissing op 2 juli is genomen en dat klager tussentijds niet geïnformeerd is over deze extra vertraging;
- de uitbraak van het Corona-virus en de daarmee gepaard gaande extra werkdruk bij de gemeente geen reden kan zijn om burgers geheel in het ongewisse te laten en termijnen op deze wijze te overschrijden zonder daarvan tenminste mededeling te doen.

Op grond van deze overwegingen concludeert de commissie dat de gemeente onvoldoende voortvarend en transparant is geweest bij het afhandelen van de klacht.

8. Eindoordeel

Op basis van haar overwegingen komt de Ombudscommissie tot het oordeel dat de klachten deels gegrond en deels ongegrond zijn. Over één onderdeel van de klacht acht zij zich niet bevoegd te oordelen.

Niet bevoegd

Op grond van artikel 9:22f Algemene wet bestuursrecht acht de Ombudscommissie zich niet bevoegd om een onderzoek in te stellen naar de rechtmatigheid van het binnentreden. Dit is een gedraging waar de rechterlijke macht op toeziet.

Ongegrond

Het oordeel van de Ombudscommissie over de klachten met betrekking tot het binnentreden luidt ongegrond. Tegelijk ziet ze ruimte voor het verbeteren van de communicatie met de burger. Zoals de gemeente tijdens de hoorzitting zelf al gezegd heeft, was het netjes geweest als de toezichthouder de jongen aan de deur gevraagd had of hij zijn vader of moeder kon informeren.

Gegrond

Het oordeel van de Ombudscommissie over de klachten met betrekking tot de klachtafhandeling luidt gegrond voor wat betreft het zorgvuldig weergeven van de feiten en het voortvarend en transparant afhandelen van de klachten. Dit resulteert in de aanbevelingen zoals hierna beschreven.

9. Aanbevelingen

Voortvloeiend uit haar oordeel over de wijze waarop de gemeente de klachten van verzoeker heeft afgehandeld, komt ze tot de volgende aanbevelingen aan de gemeente.

- A. Neem de wettelijke termijnen in acht die staan voor het afhandelen van klachten. In het geval gerechtvaardigde feiten of omstandigheden hieraan in de weg staan: communiceer dit proactief, duidelijk en empathisch naar de burger. Neem de burger mee in het proces zodat deze zich serieus genomen voelt.
- B. Wees zowel zorgvuldig als tactvol bij de weergave van de feiten. Zorg dat klager zich gehoord voelt, ook als deze geen gelijk krijgt. Dit kan frustratie en escalatie voorkomen.

10. 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, 4 december 2020

b.a.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Y.J. Bouwman-Bakker, voorzitter

A.J. Offereins, secretaris