

## Samenvatting rapport december 2019

### De klacht

Verzoekers hebben de ombudscommissie gevraagd hun klachten te onderzoeken over de wijze waarop de gemeente is omgegaan met hun verzoek om vergoeding van schade aan hun woning als gevolg van het wijzigen van het gebruik van een weg, die langs het perceel van verzoekers loopt en met de brieven die verzoekers daarover aan de gemeente hebben geschreven.

### De procedure

De gemeente maakte gebruik van de gelegenheid om te reageren op het verzoek. De ombudscommissie nodigde verzoeker en de gemeente uit voor een toelichting van hun standpunten tijdens een hoorzitting. Na deze hoorzitting zond de commissie haar bevindingen aan de gemeente en verzoekers toe en kregen zij de gelegenheid om hierop te reageren. Na ontvangst van de reacties stelde de commissie een rapport op met daarin haar oordeel.

### De wijze van beoordeling

De ombudscommissie onderzocht of de gemeente op een behoorlijke manier is omgegaan met verzoeker. Het verzoek is getoetst aan de behoorlijkheidsnormen, die de Nationale Ombudsman hanteert ([www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer](http://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer)). In dit onderzoek zijn de gedragingen van de gemeente getoetst aan de vereisten van *Goede informatieverstrekking, betrouwbaarheid en een conflictoplossende opstelling*.

### Het oordeel

De ombudscommissie concludeerde dat niet voldaan is aan de vereisten van *Goede informatieverstrekking, betrouwbaarheid en een conflictoplossende opstelling* en overwoog daarover:

- Gezien de historie en gevoeligheden had de gemeente in dit geval zelf de relatie met de burger moeten blijven onderhouden en zelf moeten motiveren waarom de gemeente hetzelfde standpunt als de verzekeraar in nam. De gemeente had in de ogen van de ombudscommissie zelf een inhoudelijk standpunt over de claim in moeten nemen.

De ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente niet heeft gehandeld in overeenstemming met het vereiste van een behoorlijke afhandeling van een schadeclaim. Van de gemeente had een conflictoplossende opstelling verwacht mogen worden, zij had zelf de relatie met verzoekers moeten onderhouden en zelf een inhoudelijk standpunt over de claim in moeten nemen. Op dit onderdeel is de commissie daarom van oordeel dat de klacht gegrond is.

- De behoorlijkheidsnorm van *Goede informatieverstrekking*, verplicht de overheid gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie, die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

In dit geval betekent dit dat vragen die per brief gesteld zijn, door de gemeente (tijdig) beantwoord moeten worden en dat de gemeente in die beantwoording alle informatie verstrekt, die de belangen van verzoekers raken. Nu vaststaat dat een aantal brieven van verzoekers niet en niet-tijdig beantwoord werden is de klacht op dit onderdeel gegrond. Ten aanzien van een tweetal brieven heeft de gemeente erkend dat die niet beantwoord zijn en excuses aangeboden. Voor wat betreft dit onderdeel is de klacht niet meer gegrond.

- Het behoorlijkheidsvereiste van *Betrouwbaarheid* houdt in dat de overheid doet wat zij zegt, zij komt afspraken en toezeggingen na, als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.

De gemeente erkent dat zij verzoekers heeft toegezegd een onderzoek uit te voeren.

De gemeente heeft zich niet gehouden aan haar toezegging door de uitkomst van het onderzoek voor zich te houden en daarover niet te communiceren met verzoekers. Verder is toegezegd dat er een contactpersoon zou worden aangewezen. De gemeente geeft in het verweer aan dat er wel degelijk een contactpersoon is aangewezen. Maar ook hierover zijn verzoekers niet geïnformeerd. Naar verzoekers toe zijn de verwachtingen, die de gemeente gewekt heeft, niet gehonoreerd. Het niet nakomen van de toezeggingen is niet in overeenstemming met het vereiste van *Betrouwbaarheid*. Daarom is ook dit onderdeel van de klacht gegrond.

- De ombudscommissie vindt dat verzoekers niet voldoende hebben onderbouwd en daarmee niet voldoende aannemelijk hebben gemaakt dat de gemeente in strijd heeft gehandeld met het gelijkheidsbeginsel. Bovendien is de ombudscommissie van oordeel dat de Raad van State in 2016 zich hierover heeft uitgesproken, zodat de ombudscommissie geen bevoegdheid heeft om hierover een uitspraak te doen.

De ombudscommissie achtte de klacht dan ook grotendeels gegrond en doet een aanbeveling.