



Gemeente
Hoogeveen

Jaarverslag 2016

ombudswerkzaamheden



Inhoud

Spreekuur	3
Contacten en onderwerpen	3
Formele klachtprocedure	5
Interne klachtprocedure	8
Contact met landelijke ombudslieden	8
Personalia	8
Bijlage	9



Dit is het eerste jaarverslag over een volledig jaar: 2016. Wat mij dat jaar vooral is opgevallen is dat de inwoners van Hoogeveen mij goed hebben weten te vinden. Heel veel Hoogeveners hebben mij het afgelopen jaar hun klachten, hun vragen of hun twijfels voorgelegd. Zij hebben me om raad of om informatie gevraagd. Dat betekende vooral een heel drukbezocht spreekuur, naast de vele brieven, mailtjes en telefoontjes die ik ontving. Hoewel het mijn intentie is klachten of het begin ervan zoveel mogelijk informeel op te lossen, is het ook dit jaar niet helemaal gelukt dat zonder formele klachtprocedures te doen. In 2016 heb ik drie officiële klachtonderzoeken ingesteld. Eén ging over het kappen van lindebomen in de Grote Kerkstraat in Hoogeveen, de tweede betrof het begraafplaatsenbeleid en de derde klacht was er een in het kader van de toepassing van de Participatiewet. Op alle hiervoor genoemde onderwerpen ga ik hierna wat uitvoeriger in. Maar eerst nog iets meer over mijn spreekuur.

SPREEKUR

Het spreekuur is ook in 2016 weer een beproefd middel gebleken om inwoners die met klachten of onvrede over het gemeentebestuur zitten, gemakkelijk te bereiken. In de rubriek Het Torentje in de Hoogeveensche Courant van woensdag worden mensen wekelijks op de mogelijkheid van het spreekuur geattendeerd. En dat werkt goed. Het spreekuur is in de regel op elke laatste maandag van de maand, op afspraak. Naast het reguliere spreekuur is het in noodgevallen altijd mogelijk een afzonderlijke afspraak te maken. De toeloop op het spreekuur was een aantal keren zo groot dat de gesprekken over meer dan een dagdeel moesten worden gespreid. Wanneer komt men op het spreekuur?

Daarvoor zijn een drietal hoofdredenen aan te wijzen. Soms wordt het gebruikt als uitlaadklep. Men wil vooral zijn verhaal kwijt en mij deelgenoot maken van een onaangename ervaring in contacten met de gemeente. Ernaar luisteren is dan vaak al voldoende. Ook helpt het in zulke gevallen vaak als ik de besluiten van de gemeente waar men moeite mee heeft, nog eens toelicht, het hoe en waarom ervan duidelijk maak. De tweede categorie spreekuurbezoekers komt met vragen over langdurende of zelfs vastgelopen procedures waarin zij zelf geen schot lijken te kunnen krijgen. Soms zijn zij zelfs het spoor helemaal bijster. In zulke gevallen probeer ik informeel, in persoonlijk contacten met medewerkers weer vaart in een zaak te krijgen of duidelijkheid te geven waarom iets langer duurt dan gedacht.

De derde categorie bezoekt het spreekuur als opmaat tot een heuse klachtenprocedure. Deze mensen zijn ontevreden over de manier waarop een verzoek van hun is behandeld. Bemiddelen alleen helpt dan niet meer. Ik probeer dat altijd nog wel maar lukt dat niet dan is een officiële klacht de enige logische volgende stap.

CONTACTEN EN ONDERWERPEN

De contacten, al dan niet al in de vorm van een klacht, die ik het afgelopen jaar met de Hoogeveners mocht hebben, bestreken een heel breed terrein van het gemeentelijk werkveld. Binnen dit brede werkteerrein is het sociaal domein onbetwist het meest kwetsbare onderdeel. Bijna driekwart van de bijna 80 contacten hadden daarop betrekking.

Een bloemlezing.

Er waren ongeveer 20 contacten over de uitvoering van de Participatiewet (Bbz, wijze van terugvordering, onvrede met bejegening consulent, uitblijven reactie op klachten, aanvraag

vakantieverlof IOAW, aanspraak Activiteitenfonds, wel of geen postadres). De meeste daarvan konden tot tevredenheid worden opgelost of worden doorverwezen. Eén ervan leidde tot een formele klacht. Daarover straks meer onder het kopje Formele klachtenprocedures.

De praktijk van de kwijtschelding was ook een bron van veel ongenoegen en onbegrip. Beleidsmatig is er voor de gemeente op dit terrein weinig manoeuvreerruimte. Het gemeentebestuur is onder meer gebonden aan de landelijk vastgestelde Leidraad Invordering 2008. Dat betekent bijvoorbeeld dat de grens van het vermogen dat bij de beoordeling van een kwijtscheldingsverzoek buiten beschouwing mag blijven, veel lager ligt dan bij een aanvraag op grond van de Participatiewet geldt. Voor een bejaarde inwonerster die in haar dagelijks onderhoud moet voorzien met alleen een AOW-uitkering, liep de kwijtschelding in 2016 spaak op deze krappere vermogensgrens. Wat het in haar geval nog extra wrang maakte was dat haar "vermogen" waarover de aanvraag struikelde, was gespaard en apart gezet voor het bekostigen van haar uitvaart. Naast het mislopen van de kwijtschelding kreeg zij nog een tegenvaller te verwerken doordat zij in tegenstelling tot voorgaande jaren geen beroep meer kon doen op categoriale bijstand, een regeling die per 1 januari 2016 landelijk werd afgeschaft. Of deze hier beschreven situatie exemplarisch is voor meer oudere Hoogeveeners kan ik niet zeggen. Daarvoor heb ik te weinig vergelijkingsmateriaal. Maar het lijkt me zeker een onderwerp voor het gemeentebestuur om goed te blijven volgen. Kan het gemeentebestuur aan de inhoud van het kwijtscheldingsbeleid niet heel veel bijstellen, dat kan het wel bij de behandeling van de aanvragen. Prioriteit zou daarbij moeten zijn dat aanvragen snel en zorgvuldig, zonder veel overbodige bureaucratie, worden afgewikkeld. Ik stip dat met opzet aan omdat ik over die afdoening (te) veel klachten ontving. Klachten over lange behandelingstermijnen, het niet reageren op (tussentijdse) vragen naar de stand van zaken, het niet serieus omgaan met klachten over de uitvoering. Ik weet niet of al deze klachten terecht zijn want van een verzoek tot een onderzoek door mij is het nog niet gekomen, maar deze signalen zomaar negeren lijkt me zeker geen optie. Ik zou de aanbeveling willen doen dat u zelf nog eens kritisch naar de interne procedures op dit terrein laat kijken.

Binnen het sociaal domein zijn er toch ook altijd nog wel de nodige zorgen bij de verstrekking van WMO-voorzieningen. Gelukkig kan ik daar meteen aan toevoegen dat er hierover bij mij geen echte klachten zijn ingediend. Als er wat haperingen waren werden die voor zover ik kon waarnemen snel en tot tevredenheid weggenomen. Zo kreeg ik op mijn spreekuur een noodoproep binnen waar de noodzaak van WMO-voorzieningen en vragen rond de Participatiewet speelden. Ik schakelde daarop onmiddellijk de betrokken organisatie-eenheid in die de kwestie meteen adequaat oppakte. Op het voor de gemeente nieuwe terrein van de jeugdzorg bereikten mij geen klachten, wel zorgen en uitingen van onzekerheid. De signalen die ik ontving zijn in ieder geval geen reden tot actie.

Op de overige beleidsterreinen van de gemeente waren de contacten heel divers. Ik noem de meest in het oog springende:

- een klacht van een inwoner over de manier waarop was omgegaan met zijn aanvraag om de fietsenstalling in de Hoofdstraat te mogen bewaken. Deze klacht heb ik eerst voor behandeling doorgestuurd naar het college. In die interne procedure heeft een goed gesprek met betrokkene plaats gevonden waardoor zijn ongenoegen is weggenomen.
- een klacht over toezending van gemeentelijke aanslagen via Finbox terwijl klager daarover niet beschikt. Dat probleem is per 1 januari 2016 uit de wereld. Er worden dan geen aanslagen van de gemeente via Finbox meer opgelegd.
- een klacht over de plaatsing van een transformatorhuisje in het plantsoen bij de Julianastraat in Hoogeveen. Procedure tot plaatsing is zonder overleg met de bewoners gedaan. Verplaatsing naar een andere plek was in verband met de hoge kosten geen reëel alterna-

tief. Wel heeft de gemeente het terrein met nieuw groen aangekleed.

- een klacht over het niet handhaven bij illegale bouw. Procedure is alsnog in gang gezet.
- een klacht over overlast als gevolg van de werkzaamheden aan de Zuidwoldigerweg in Hoogeveen. Geen geldelijke compensatie maar klager is wel goed geïnformeerd. Zaak heeft geen vervolg gekregen.
- een klacht over integriteit. Is intussen in de interne procedure afgedaan. Zaak ligt nu bij mij voor onderzoek.
- zorg over de inbreng van bewoners bij de plannen rond park Dwingeland en gebied Bentinckslaan/Stoekeplein. Bewoners hebben hierover intussen een gezamenlijke brief tot het gemeentebestuur gericht.
- klacht over ondervonden overlast van de bouw rond het Kaapplein. Ik heb betrokkenen in contact gebracht met de gemeentelijke coördinator van dit project.
- een klacht over de beperkte openbare verlichting in de wijk Trasselt in Hoogeveen. Over dit onderwerp heeft inmiddels politieke en bestuurlijke besluitvorming plaats gevonden die op dit punt een verbetering heeft betekend.
- een klacht van een ondernemer aan de Raadhuisstraat (tussen Raadhuisplein en Hoofdstraat) over de afsluiting van dat gedeelte voor auto's, wat zijn bedrijfsuitoefening bemoeilijkt. Ik heb het college daarover schriftelijke vragen gesteld. Een antwoord is er nog niet.
- Klachten over overlast van gemeentebomen. Contacten over drie hiervan met de organisatie lopen nog. De overgebleven klacht heeft tot een onderzoek door mij geleid. Zie daarover meer onder het kopje Formele klachtenprocedures.
- datzelfde geldt voor een klacht over het begraafplaatsenbeleid.

FORMELE KLACHTPROCEDURE

Drie formele klachtenprocedures heb ik in 2016 afgerond. Ik ga daar hierna op in.

A) Overlast bomen

Overlast van gemeentelijke bomen is een terugkerend onderwerp bij mij. Een klacht daarover leidde op verzoek van de bewoners tot een onderzoek van mijn kant.

Waar ging het om?

Een aantal bewoners van de Grote Kerkstraat klaagde over overlast van "plak" afkomstig van een paar lindebomen bij hun huis; hun daar in de daarvoor bestemde parkeerhavens neergezette auto's werden er ernstig door bevuild. Het gemeentebestuur wilde niet aan de wens van de bewoners om de bomen te kappen tegemoet komen. De conclusie van mijn onderzoek was dat het gemeentebestuur bij zijn afwijzing het recht aan zijn kant had maar dat er toch nog wel een aantal andere argumenten waren om de zaak breder dan alleen juridisch te bekijken:

- 1) De combinatie parkeerhavens-lindebomen is een keuze die niet erg voor de hand ligt. Het risico dat die combinatie klachten over overlast oplevert, is levensgroot.
- 2) De gemeente heeft aan weerszijden van de Grote Kerkstraat (Julianastraat- Wilhelminastraat) parkeerhavens aangelegd, vooral in het belang van de bewoners.
- 3) De parkeerdruk in deze woonbuurt, vlakbij het centrum, is groot. De bewoners worden daarin gefaciliteerd door de gemeente doordat hun de mogelijkheid wordt geboden een parkeervergunning te verkrijgen. Zij betalen daarvoor € 45 per jaar.
- 4) In hun woonomgeving zijn er voor de bewoners geen redelijke alternatieven om elders te parkeren.

Als extra punt van aandacht legde ik het college nog het volgende voor. Er was tijdens mijn onderzoek discussie ontstaan over de soort lindeboom die voor de woning staat. Volgens het beplantingsplan van de gemeente zouden het allemaal zilverlindes zijn in de Grote Kerkstraat. Deze zijn anders dan bv. de Hollandse linde (*Tilia vulgaris*) minder gevoelig voor lekken van honingdauw. Volgens de bewoners was het niet onwaarschijnlijk dat de bewuste

boom voor hun huis niet een zilverlinde is maar een voor lekken veel gevoeliger Hollandse linde. Omdat het blad aan de boom toen ontbrak, heb ik niet met zekerheid kunnen laten vaststellen om welke soort het hier precies gaat. Ik achtte zekerheid daarover wel noodzakelijk en deed daarom de aanbeveling door een onafhankelijke derde-deskundige te laten bepalen om welke soort lindeboom het hier gaat. Mocht de conclusie zijn dat het hier een Hollandse linde betreft, dan leek me dat zeker een argument om het verzoek van de bewoners alsnog te honoreren.

Dat onderzoek door een extern deskundige heeft in het voorjaar plaats gevonden. De uitkomst was dat het inderdaad ging om de voor lekken gevoelige Hollandse linde. De twee bomen die dus ook afweken van het beplantingsplan, zijn daarop onmiddellijk verwijderd. Voor een uitvoerig uittreksel verwijs ik graag naar bijlage A.

B) Begraafperikelen

Discussies over het begraven in de gemeente Hoogeveen zijn niet van vandaag of gisteren. Zij lopen al langer, op verschillende fronten en bij verschillende gelegenheden, ook bestuurlijk en politiek. In de gemeenteraad leidde dat recent tot een raadsbreed aanvaarde motie van 30 juni jl. Rond die zelfde tijd bezocht een inwoner uit Elim mijn spreekuur en deed haar verhaal over haar vaak vergeefse zoektocht naar antwoorden op de vele vragen over dit onderwerp, die zij had in verband met haar persoonlijke situatie. Op haar verzoek heb ik een onderzoek ingesteld naar de praktijk. Daarbij had ik ook voor ogen dat de uitkomst van mijn onderzoek wellicht van nut kon zijn bij de discussie over dit onderwerp door college en gemeenteraad.

Ik kwam in mijn eindrapport (voor de volledige tekst zie bijlage B) tot de volgende conclusies en aanbevelingen:

1) In 1990 is de uitgifte van eigen graven voor onbepaalde tijd vervangen door een uitgifte voor een 30 jarige periode. In de verordening is een overgangsbepaling opgenomen die naar mijn oordeel in strijd is met het rechtszekerheidsbeginsel (zie daarover § 3). In het bijzonder in de periode tussen 1990 en 1995 kunnen mensen daar de dupe van zijn geworden (met een doorwerking naar even zo onterechte verlengingen in de toekomst). Mijn aanbeveling is om te bekijken of dit in de administratie van de gemeente is te achterhalen zodat het dan eventueel kan worden gecorrigeerd.

2) Bestudering van het dossier van mevrouw A en de voor haar situatie van belang zijnde gemeentelijke regels sinds 1999 levert een heel verwarrend beeld op. Dat komt in de eerste plaats omdat de opeenvolgende Verordeningen op de begraafplaatsen (hierna: Beheersverordening) van 1999 en 2009 -en trouwens ook die van daarvoor- niet eenduidig zijn in de benaming van de eigen graven. De verwarring wordt nog verder vergroot doordat de terminologie van de tarieven op grond van de Verordening op de heffing en invordering van lijkbezorgingsrechten (hierna ook: Rechtenverordening) op haar beurt weer niet aansluit op de uitgifte-regelingen zelf. En wat eigenlijk nog ernstiger is, faciliteiten die de Beheersverordening 1999 biedt, worden in de Rechtenverordening 2002 niet gehonoreerd (§ 4).

3) De essentiële verschillen onder 2 genoemd, hebben -dat kan bijna niet anders- in de praktijk voor veel onduidelijkheid gezorgd, vermoedelijk ook bij begrafenisondernemers. Mensen die dachten een familiegraf te "kopen" van twee graven naast elkaar, kregen -zonder zich er op dat moment van bewust te zijn- niet twee maar vier graven op hun conto en moesten daar natuurlijk ook voor betalen (zie § 5). Dat gold in ieder geval voor mevrouw A toen zij in 2002 twee graven naast elkaar "kocht" voor twee van haar kinderen. Zij kreeg er niet twee maar vier en betaalde daar ook voor. Gevolg van die praktijk was dat velen pas veel later, toen er niets meer aan te doen was, tot de ontdekking kwamen dat ze voor vier in plaats van voor twee graven verantwoordelijk waren. Terugkijkend vind ik het daarom niet erg verwonderlijk dat veel mensen zich achteraf toch wel "bekocht" voelen.

4) Mij is niet duidelijk geworden, ook niet na bestudering van de stukken, waarom in de Rechtenverordening 2002 voor zo'n afwijkende systematiek is gekozen, een afwijking bovendien die de mogelijkheden van de Beheersverordening 1999 nog aanzienlijk beperkte. Van transparantie kon zo geen sprake zijn, temeer omdat er op dit vlak nauwelijks goede gemeentelijke voorlichting was. De praktijk was en is eigenlijk nog steeds dat de voorlichting over dit onderwerp bijna volledig aan de begrafenisondernemers wordt overgelaten. Ook verder is de rol van de gemeente bij dit onderwerp nog steeds vrij passief. Van harte beveel ik aan op deze twee punten een andere koers in te zetten. Burgers hebben recht op goede voorlichting over dit onderwerp. Ook is het van belang dat het gemeentebestuur snel na de gemaakte grafkeuze actief contact zoekt met de rechthebbende om te verifiëren of (de gevolgen) van de gemaakte keuze duidelijk zijn.

5) De in het verleden genomen beslissingen zijn nu niet meer terug te draaien. Maar bij eventuele verlengingen kunnen nog wel correcties of matigingen in de tarieven worden toegepast. Daarbij moet bedacht worden dat de (oude) rechthebbenden die voor de vaak emotioneel beladen vraag komen te staan: wel of niet verlengen? eigenlijk geen echte keus meer hebben (zie mijn aanbevelingen onder de punten 7 en 8).

6) Naast emotie is de hoogte van de tarieven bij verlenging natuurlijk een belangrijk element voor het maken van een keuze. Vanzelfsprekend mag je er niet op rekenen dat de bedragen uit 2002 20 jaar later nog onverkort gelden. Maar je mag er in alle redelijkheid toch wel op vertrouwen dat eventuele verhogingen niet exponentieel stijgen maar aardig in de pas blijven lopen met algemene kostenstijgingen. Uit mijn onderzoek blijkt dat de kosten van verlenging in 20-30 jaar fors zijn gestegen. Voor mevrouw A betekent het in ieder geval een verdrievoudiging van het tarief (zie § 7).

7) Er is naar mijn oordeel veel voor te zeggen om na te gaan of een zekere differentiatie mogelijk is bij verlenging van met name de oude rechten (30 en 20 jaar) waarbij rekening wordt gehouden met de hiervoor geschetste weinig transparante voorgeschiedenis. Een optie zou kunnen zijn om onderscheid te maken al naar gelang de tijdsduur van de verschillende rechten. Dus een verschillend tarief voor de volgende drie categorieën: 1) voor de periode van 30 jaar durende rechten, 2) voor de periode van 20 jaar durende rechten en 3) voor de overige rechten. Naarmate de rechten verder teruggaan zou een gematigder tarief kunnen worden toegepast.

8) Een oplossing voor de problematiek onder 6 zou ook kunnen worden gezocht in toepassing van een gematigder tarief voor de graven in de tweede laag (dubbeldiep).

9) In de nieuwste Beheersverordening 2009 en het daarop gebaseerde uitvoeringsbesluit van het college is verzuimd een termijn vast te leggen voor de minimale grafduur in Hoogeveen. Die omissie moet snel worden hersteld, bij voorkeur bij raadsbesluit (zie § 6).

10) Verder beveel ik aan nog eens goed te kijken naar het bestaande overgangsrecht, om ervoor te zorgen dat de opeenvolgende (verschillende) benamingen en soorten van eigen graven worden gestroomlijnd zodat ze niet langer tot misverstanden kunnen leiden.

C) Klachtbehandeling uitvoering Participatiewet

Een inwoner uit Pesse had in verband met de uitvoering van de Participatiewet een zevental klachten ingediend. Met de afdoening daarvan was hij ontevreden en hij vroeg mij een onderzoek in te stellen.

Na de verschillende klachtenprocedures tegen het licht te hebben gehouden, kon mijn conclusie geen ander zijn dan dat er nogal wat mis was gegaan. Zes van de zeven klachten waren ver over de wettelijke behandelingstermijnen heen gegaan. De verplichte verslaglegging

van hoorzittingen ontbrak soms. Er was soms sprake van onbevoegdheid bij de klachtbehandeling. Voor een uitvoerige onderbouwing verwijs ik u graag naar bijlage C bij dit jaarverslag. De onvolkomenheden die ik bij dit onderzoek tegenkwam, had ik ook in 2015 al geconstateerd. Op mijn opmerking daarover aan het college kreeg ik aanvankelijk als reactie dat het hier om een incident zou gaan.

Maar de uitkomst van bovenstaand onderzoek, gevoegd bij vergelijkbare signalen die ik in mijn contact met de Cliëntenraad had, hebben het college er intussen toe gebracht de interne klachtenprotocollen en procedures aan te scherpen.

INTERNE KLACHTPROCEDURE

In mijn vorige jaarverslag heb ik aangekondigd dat ik de afdoeningstermijnen bij de interne klachtenprocedure kritisch zou volgen. Voor 2016 heb ik daarvan nog afgezien. Het leek me zinvoller daarmee te wachten tot de aanscherping van het hele klachtenproces intern zoals ik onder het vorige kopje beschreef, goed op orde is. Mijn voornemen is om de uitkomsten van dat proces en de toepassing daarvan in de praktijk in 2017 op te pakken.

CONTACT MET LANDELIJKE OMBUDSLIEDEN

In de regel hebben de "gemeentelijke ombudslieden zonder bureau" waartoe ook ik behoor, eenmaal per jaar een landelijk overleg waarbij ook altijd een vertegenwoordiger van het Bureau van de Nationale ombudsman aanwezig is. Ervaringen worden daar uitgewisseld, actuele thema's besproken. De bijeenkomsten hebben het karakter van intervisie. Leren van elkaar.

Ik vind het een uiterst nuttig overleg, ook voor het onderhouden van een goed netwerk. De voor 2016 voorgenomen uitbreiding van het overleg met de ombudslieden van de grotere steden zoals Groningen, Den Haag, Rotterdam en Amsterdam is nog niet gerealiseerd.

PERSONALIA

Het ombudswerk in de gemeente Hoogeveen wordt sinds het raadsbesluit van 2 juli 2015 uitgevoerd door:

Mr. M.A.C. Van Egdom, ombudsman;

Mr. J. Wiersma-Veenhoven, plaatsvervangend ombudsman;

Mr. A. B. van Ulsen, secretariaat.

Hoogeveen, 31 januari 2017

mr. M.A.C. van Egdom

BIJLAGE A

Beoordeling klacht naar aanleiding van bevindingen

6. Vertrouwen ver weg

Aan de heer X. heb ik laten weten dat mijn onderzoek primair is gericht op de wijze waarop de recente klacht van 11 juli 2015 van de bewoners van Grote Kerkstraat 88-92, door het gemeentebestuur is behandeld inclusief de uitkomst ervan. Maar voordat ik daarover mijn oordeel geef, vind ik het wel van belang in wat meer algemene zin aandacht te besteden aan wat er allemaal aan voorafging. Het dossier en de gesprekken die ik heb gevoerd met de bewoners, leveren een bepaald niet geruststellend beeld op over de verhouding tussen gemeentebestuur en deze groep inwoners.

Zelfs als je hun uit een diepgevoelde frustratie voortkomende uitlatingen van haar emoties ontdoet, blijft er nog voldoende over om te constateren dat het vertrouwen van deze bewoners dat de gemeentelijke overheid ook naar hun belangen kijkt, niet bijzonder groot is. Een gevoel dat niet alleen is gevoed door de problemen met de bewuste lindeboom maar zeker ook door de manier waarop zij ervaren hebben hoe de gemeente met 'hun' deel van de Grote Kerkstraat is omgegaan (blijvende onduidelijkheid over reconstructieplannen van dit deel van de straat en het in hun ogen tekortschietend onderhoud van de fietspaden, bomen en riolering).

Of dit gevoel in alle opzichten terecht is kan ik niet beoordelen. Daarvoor heb ik ook te weinig informatie. En dat was ook niet de bedoeling van mijn onderzoek. Maar ik acht het wel belang u op dit grote ongenoegen te attenderen, vooral ook omdat de brief van de heer X. van 2 september die de aanleiding voor mijn onderzoek vormt, ook aan de gemeenteraad is geadresseerd.

7. Klachtbehandeling zelf

Dan de klacht zelf. Ik constateer dat de heer X., los van de voorgeschiedenis en de uitkomst van zijn klacht van 2 september 2015, niet ontevreden is over de wijze waarop met zijn klachtbrief van 11 juli 2015 is omgegaan. Hij beaamt een goed gesprek te hebben gehad met de behandelende ambtenaren. Dat punt kan ik hier dus verder laten rusten.

Maar tevreden is hij allerminst. Hij begrijpt niet waarom het gemeentebestuur "halsstarrig blijft vasthouden aan haar eigen regels waarbij de door hen ondervonden overlast niet meetelt", zoals hij het zelf karakteriseert. Heeft hij daarin gelijk? Om die vraag goed te beantwoorden zal ik hierna ingaan op twee hoofdthema's:

- overlast van (linde)bomen en hun strikt juridische context
- manoeuvreerruimte buiten het strikt juridische kader

8. Overlast van (linde)bomen, benaderd in een strikt juridische context

Niet alleen in Hoogeveen maar ook elders leveren lindebomen veelvuldig klachten op. Grootste bron van ergernis is de plakkerige substantie (honingdauw) die zij (kunnen) afscheiden. Onder de boom geparkeerde auto's komen zo onder lastig te verwijderen kleefstof te zitten. Ook produceren lindes net als alle bloeiende planten en bomen veel stuifmeel. Verder zorgt afvallend blad voor verstopte dakgoten. Hoogeveen houdt als algemene lijn aan dat (linde)bomen om die reden niet worden gekapt. Dat beleid wordt met zoveel woorden bevestigd in de schriftelijke beantwoording naar aanleiding van de klacht van de heer X.. In deze brief (bijlage B) wordt daarover gezegd dat er "beheerstechnisch geen reden is om de linde te verwijderen en dat het onderhoudsniveau van de boom voldoet aan het door de raad vastgestelde Basisniveau." Verderop staat ".....de overlast die u ervaart, hoe vervelend ook, (vormt) geen reden om de boom te verwijderen."

De gemeente Hoogeveen staat met dit terughoudende beleid zeker niet alleen.

Ook veel andere gemeenten voeren als beleid dat gemeentelijke bomen niet worden gekapt, om het enkele feit dat zij overlast veroorzaken. De redenering is dan dat de kleefstof- om dat euvel voor dit geval als meest aansprekende voorbeeld er uit te lichten- de autolak niet aantast en bovendien eenvoudig te verwijderen is. Deze gemeentebesturen voelen zich in deze opvatting ook gesterkt door rechterlijke uitspraken. Een voorbeeld van zo'n uitspraak is die van het Gerechtshof Den Bosch van 22 november 2011. Citaat daaruit:

"Uit de thans in hoger beroep overlegde schriftelijke verklaringen van een aantal bewoners

van de B. valt af te leiden dat zich in genoemde periode enige overlast voordoet, maar dat deze overlast zodanig ernstig is dat deze de grenzen van het toelaatbare overschrijdt, blijkt daaruit naar het oordeel van het hof niet. Weliswaar staat in deze verklaringen dat de plakkerige honingdauw beschadigingen aan de lak van auto's veroorzaakt, maar dat deze beschadigingen zich ook daadwerkelijk zullen hebben voorgedaan acht het hof niet aannemelijk. Het is namelijk een feit van algemene bekendheid dat deze 'plak' eenvoudig af te wassen is. In de gegeven omstandigheden mag van [X.] en de andere bewoners ook verwacht worden dat zij oor voorhanden zijnde eenvoudige en niet zo kostbare maatregelen, zoals het in de relevante periode wellicht wat vaker dan te doen gebruikelijk wassen van de auto of het afdekken van de auto met een (afwasbaar) zeil, de schade te voorkomen. Daarbij neemt het hof in aanmerking dat zowel [X.] als de andere bewoners van de B. daar zijn gaan wonen toen de lindebomen er al lang stonden. Gelet daarop hebben zij enige mate van hinder te dulden."

Met andere woorden, juridisch gezien staan de gemeentebesturen met een anti-kapbeleid als Hoogeveen als het gaat om overlast van honingdauw, sterk.

Datzelfde geldt trouwens voor andere overlast zoals wortelopdruk, bladafval en stuifmeel. Ook die overlast is volgens de rechter geen reden tot kappen. De bewoners hebben deze "enige mate van hinder" maar te dulden aldus de rechter.

9. Overlast van (linde)bomen, benaderd vanuit andere invalshoeken

De hierboven geschetste strikt juridische benadering van het probleem waarin de gemeente in haar recht staat als zij weigert bij overlast een boom te kappen, is één kant van de medaille. Maar er is ook nog een andere kant, een andere vraag: is het onder alle omstandigheden ook behoorlijk om bij gebleken overlast onverkort aan dit uitgangspunt vast te houden? Interessant voor het antwoord op die vraag is, eens te kijken bij andere gemeenten. De heer X. heeft mij tijdens mijn onderzoek een "Notitie: hinderlijke bomen" van de gemeente Kampen aangereikt (vastgesteld bij raadsbesluit van 29 januari 2004 en te vinden op: <http://decentrale.regelgeving.overheid.nl>) In dat beleidsstuk komen enkele passages voor die interessant zijn voor de klacht die ons nu bezighoudt.

Citaat:

"Lekken van bomen op auto's (op algemene parkeerplaatsen).

Zoals hiervoor al aangegeven is de kleefstof eenvoudig te verwijderen maar is zij niet schadelijk en tast zij de autolak niet aan. De vraag is: is het lekken op de auto's een reden om bomen weg te halen. Wij zijn van mening dat dit niet het geval is. Daarvoor hebben wij de volgende redenen: het is lichte overlast die men heeft te dulden, men kan de auto tijdelijk elders parkeren, de kleefstof tast de auto niet aan, de hoge kosten van vervanging.

Gevolgen weghalen lekkende bomen voorzijde woningen: Beoordelingscriterium:

Alle lekkende bomen binnen 3 - 3,5 meter vanaf de erfgrans. Alle lekkende bomen binnen 9 meter van de voorgevel

aantal te vervangen bomen 430 - 480

650 - 700

Indien kan worden vastgesteld dat lekkende bomen door het afscheiden van moeilijk te verwijderen kleverige stoffen redeijkerwijs niet te accepteren overlast veroorzaken in tuinen of op ramen van huizen en geparkeerde auto's in een straat, dan zal het verzoek van de bewoner(s) om verwijdering van de lekkende bomen worden ingewilligd. Na verwijdering van de lekkende bomen dient er zo spoedig mogelijk herplant plaats te vinden (vastgesteld amendement gemeenteraad 29 januari 2004)"

Einde citaat.

Vooraf deze laatste, door mij vet afgedrukte alinea is interessant. Zij is bij raadsamendement ingevoegd. De gemeente Kampen maakt onderscheid in overlast van bomen op een algemene parkeerplaats en overlast in een woonstraat. In het eerste geval wordt ervan uitgegaan dat je gemakkelijk tijdelijk elders kunt parkeren. Bij het parkeren in je eigen straat ligt dit anders. Bij dit soort overlast in eigen straat is het gemeentebestuur van Kampen op verzoek van de bewoners genegen die bomen te kappen en te vervangen door andere.

Het is niet mijn opzet om met dit voorbeeld van Kampen te suggereren dat de gemeente Hoog-

even dit beleid zou moeten overnemen. Zo'n oordeel ligt niet op mijn weg. Dat is een bestuurlijke en politieke keuze.

Wat mij er toch toe heeft gebracht dit voorbeeld te noemen is tweeledig:

- om te laten zien dat er ook andere benaderingen van overlast veroorzakende bomen mogelijk zijn dan alleen de strikt juridische

- de situatie in de Grote Kerkstraat ook zonder zo'n algemene beleidslijn, een meer dan strikt juridische benadering verdient, zonder dat dit tot ongewenst precedentwerking behoeft te leiden.

Om dat toe te lichten schets ik even de feitelijke situatie.

De gemeente heeft aan beide zijden van de Grote Kerkstraat (tussen Julianastraat en Wilhelminastraat) parkeerhavens aangelegd. Bij al die parkeerhavens zijn lindebomen geplant. Volgens het beplantingsplan zijn dat allemaal zilverlinden (*Tilia tomentosa*); op het verschil in soort en de mogelijke gevolgen daarvan kom ik straks nog afzonderlijk terug).

De Grote Kerkstraat is een woonstraat waar de parkeerdruk vrij hoog is. De bewoners kunnen tegen betaling van € 45 per jaar een parkeervergunning krijgen om in de parkeerhavens hun auto te stallen. Er is weinig discussie over de vraag of de combinatie van parkeerhavens en lindebomen, gelukkig is. Dat is ze niet. Wanneer een reconstructie van dit deel van de Grote Kerkstraat aan de orde zou komen, zou die oude keuze wellicht ook ongedaan worden gemaakt. Maar die plannen zijn er niet. Concrete reconstructieplannen voor dit straatgedeelte ontbreken. Er zijn in het verleden op ambtelijk niveau, en in Smederij-verband, wel discussies gevoerd met de bewoners maar dat heeft nog niet tot plannen met een bestuurlijk of politiek goedkeuringsstempel geleid. Daarop vooruitlopen is derhalve geen optie.

Ook het onderhoudsprogramma biedt te weinig concrete aanknopingspunten.

Maar moet dat ook meteen het einde betekenen van de discussie die met de bewoners wordt gevoerd over het kappen van de bewuste lindeboom voor hun woning?

Volgens mij niet. Daarvoor wil ik een aantal overwegingen, ontleend aan de feitelijke situatie daar, noemen.

1. De combinatie parkeerhavens-lindebomen is een keuze die niet erg voor de hand ligt. Het risico dat zij klachten over overlast oplevert, is levensgroot.

2. De gemeente heeft aan weerszijden van de Grote Kerkstraat (Julianastraat- Wilhelminastraat) parkeerhavens aangelegd, vooral in het belang van de bewoners.

3. De parkeerdruk in deze woonbuurt, vlakbij het centrum, is groot. De bewoners worden daarin gefaciliteerd door de gemeente doordat hun de mogelijkheid wordt geboden een parkeervergunning te verkrijgen. Zij betalen daarvoor € 45 per jaar.

4. In hun woonomgeving zijn er voor de bewoners geen redelijke alternatieven om elders te parkeren.

Deze vier punten samen leveren voor de gemeente m.i. serieuze ingrediënten op om in dit geval alsnog een welwillende houding op het verzoek van de bewoners te overwegen. Voor ongewenst precedentwerking van zo'n houding hoeft u niet zo bang te zijn, omdat de situatie zoals ik die hierboven voor de Grote Kerkstraat heb geschetst, zich niet snel voor andere straten ook zal voordoen.

9a. Als extra punt van aandacht

Als extra punt van aandacht leg ik nog het volgende voor. Er is discussie ontstaan over de soort lindeboom die voor de woning van de heer X. staat. Volgens het beplantingsplan van de gemeente zijn het allemaal zilverlinden in de Grote Kerkstraat. Deze zijn anders dan bv. de Hollandse linde (*Tilia vulgaris*), die minder gevoelig is voor lekken van honingdauw. Volgens de heer X. is het niet onwaarschijnlijk dat de bewuste boom voor zijn huis niet een zilverlinde is maar een voor lekken veel gevoeliger Hollandse linde. Omdat het blad aan de boom ontbreekt, heb ik nu niet met zekerheid kunnen laten vaststellen om welke soort het hier precies gaat. Ik acht zekerheid daarover wel noodzakelijk. Ik zou u daarom graag de aanbeveling willen doen door een onafhankelijke derde deskundige te laten bepalen om welke soort lindeboom het hier gaat. Mocht de conclusie zijn dat het hier een Hollandse linde betreft, dan lijkt me dat zeker een argument om het verzoek van de bewoners te honoreren.

10. Conclusies en aanbevelingen

1. Directe aanleiding voor mijn onderzoek was de klacht van de bewoners van Grote Kerkstraat en de brief van 2 september 2015 van de heer X. aan o.a. de gemeenteraad. Deze brief is mij op 1 december 2015 voor onderzoek in mijn handen gesteld.
2. Ik heb me in mijn onderzoek vooral gericht op de afhandeling van de schriftelijke klacht van de bewoners van 11 juli 2015, en dan met name op de uitkomst daarvan erop neerkomend dat het verzoek van de bewoners om de voor hun woning staande lindeboom wegens overlast te kappen, niet is gehonoreerd.
3. Lezing van het hele dossier en afgaande op de gesprekken die ik heb gevoerd, is mij wel opgevallen dat het vertrouwen van de bewoners in het gemeentebestuur er in de loop der jaren bepaald niet op vooruit is gegaan. Of dat terecht is kan ik niet beoordelen. Daarop was mijn onderzoek ook niet gericht. Maar ik vind het wel van belang dit gevoel van de bewoners te signaleren.
4. De klacht van 11 juli 2015 is op zichzelf netjes behandeld. Bewoners erkennen tevreden te zijn over het gesprek dat zij in dat kader met behandeld ambtenaren hebben gevoerd.
5. Over de uitkomst zijn zij niet tevreden. Zij noemen het onbegrijpelijk dat het gemeentebestuur "halsstarrig blijft vasthouden aan haar eigen regels waarbij de door hen ondervonden overlast niet meetelt".
6. Mijn onderzoek wijst uit dat de gemeente Hoogeveen het standpunt huldigt dat overlast van bomen (honingdauw, wortelopdruk, bladafval en stuifmeel) geen grond is om gemeentelijke bomen te kappen. Ook andere gemeenten volgen die lijn en zij worden daarin door de rechter gesteund. Gemeenten die er zo mee omgaan, handelen niet onrechtmatig. In zoverre is de klacht van de heer X. dan ook ongegrond.
7. Maar in dit rapport heb ik nog een andere dimensie belicht. Is er naast de juridische context nog ruimte voor andere afwegingen. Er zijn gemeenten die die ruimte ook benutten. Kampen is er één van. In een door de gemeenteraad (geamendeerd) vastgestelde Notitie: "Hinderlijke bomen", heeft die gemeente als beleid uitgesproken dat bomen die in een woonstraat overlast opleveren op verzoek van bewoners kunnen worden gekapt.
8. Zonder dat de zienswijze van Kampen nu meteen tot Hoogeveens beleid moet worden verheven -het ligt ook niet op mijn weg dat voor te stellen- biedt het wel aanknopingspunten voor een niet strikt juridisch gestuurde discussie over de lindeboom in de Grote Kerkstraat. In mijn rapport noem ik vier aan de feitelijke situatie ontleende argumenten die tezamen voor de gemeente m.i. serieuze ingrediënten opleveren om in dit geval alsnog een welwillende houding op het verzoek van de bewoners te overwegen. Overigens zonder dat dit tot ongewenste precedentwerking hoeft te leiden.
9. Aan het slot van mijn rapport doe ik de aanbeveling om een onafhankelijke derde (deskundige) te laten bepalen of de bewuste lindeboom behoort tot de zilverlindes (de soort die er volgens het gemeente beplantingsplan zou moeten staan) of tot de Hollandse lindes. Deze laatste soort is veel gevoeliger voor afscheiding van honingdauw. De heer X. heeft dit punt tijdens mijn onderzoek naar voren gebracht. Omdat er nu geen blad aan de bomen zit, kon zijn vraag nog niet definitief worden beoordeeld. Mocht straks de conclusie van het door mij aanbevolen deskundigenonderzoek zijn dat het hier inderdaad een Hollandse linde betreft, dan lijkt me dat eigenlijk een doorslaggevend argument om het verzoek van de bewoners alsnog te honoreren.

Hoogeveen, 29 februari 2016
mr. M.A.C. van Egdome, ombudsman

BIJLAGE B

OMBUDSMAN GEMEENTE HOOGEVEEN

Aan het college van burgemeester en wethouders van Hoogeveen,
Postbus 20000,
7900PA Hoogeveen

Onderwerp: uitgifte eigen graven

Geacht college,

1. Aanleiding

Mevrouw A heeft onlangs mijn spreekuur bezocht en mij haar uitgebreide dossier overhandigd over haar pogingen om duidelijkheid te verkrijgen over het begraafbeleid in de gemeente Hoogeveen. Het dossier geeft inzicht in haar (vele) contacten met raadsfracties, individuele raadsleden en gemeentelijke beleidsambtenaren over dit onderwerp. Tot nog toe heeft haar dat niet de gewenste duidelijkheid opgeleverd, zo heeft ze mij laten weten. Brieven en mails die zij heeft geschreven, zijn soms ook helemaal niet beantwoord.

Hoewel de vragen van mevrouw A in de eerste plaats betrekking hebben op haar eigen situatie als rechthebbende op een aantal eigen graven, is mijn conclusie na bestudering van haar dossier dat de problemen die zij aan de orde stelt, van breder belang zijn. Het gaat niet om een incident dat alleen haar treft. Verdieping in het dossier levert tal van vragen en vraagtekens op die het verdienen in breder verband bekeken te worden. Aan het beantwoorden van die vragen wil ik graag een bijdrage leveren. Een bijdrage die hopelijk kan worden gebruikt bij de uitvoering van de raadsbreed aanvaarde motie van 30 juni jl. over het begraafbeleid.

2. Enkele feiten

Uit een namens het college door de heer B, Afdelingshoofd Economie en Leefomgeving, schriftelijk afgegeven verklaring (bijlage A) is mevrouw A rechthebbende op de volgende eigen graven op de begraafplaats in Elim:

- nr. 350 : een dubbeldiep graf, uitgegeven op 8 december 1982 voor onbepaalde tijd;
- nr. 305 : een dubbeldiep graf, uitgegeven op 28 december 1984 voor onbepaalde tijd;
- nr. 306 : een dubbeldiep graf, uitgegeven op 28 december 1984 voor onbepaalde tijd
- nr. 1031: een dubbeldiep graf, uitgegeven op 13 december 2002 voor een periode van 20 jaar;
- nr. 1032: een dubbeldiep graf, uitgegeven op 13 december 2002 voor een periode van 20 jaar.

Aan de hand van deze concrete feiten zal ik proberen de problemen en vragen in beeld te brengen waarmee rechthebbenden als mevrouw A te maken hebben of te maken krijgen. Ik maak daarbij een onderscheid tussen twee categorieën: 1) de grafrechten voor onbepaalde tijd (tot 1990) en 2) de grafrechten voor bepaalde tijd (na 1990).

3. Grafrechten voor onbepaalde tijd

Tot 1990 kende Hoogeveen een systeem waarbij eigen graven "voor onbepaalde tijd" werden uitgegeven. Met de Wet op de lijkbezorging als basis had de gemeenteraad dat vastgelegd in de Verordening op de begraafplaatsen 1950 (hierna ook: Beheersverordening). Onder gelding van die verordening zijn de graven nrs. 350, 305 en 306 aan mevrouw A uitgegeven. Dat betekent dat haar rechten op die graven in tact blijven, zolang zij of haar erfgenamen daar niet zelf afstand van doen dan wel ingeval de begraafplaats wordt gesloten. Vragen over eventuele verlenging en dienovereenkomstige bijbetalingen van rechten doen zich hierbij dus niet voor.

Maar er doet zich bij die graven wel een mogelijk ander probleem voor, een probleem dat is veroorzaakt door m.i. ongeoorloofd overgangsrecht in de verordening van 1990. In die verordening wordt voor het eerst gebroken met de uitgifte van eigen graven voor onbepaalde tijd. Het grafrecht wordt beperkt tot een periode van 30 jaar waarna eventueel verlenging

kan volgen. Daar is natuurlijk niets mis mee. Wat niet kan -en dat is in deze verordening wel gebeurd- is dat de (nieuwe) verordening een overgangsbepaling bevat die de werkingsduur van oude grafrechten voor "onbepaalde tijd" eenzijdig omzet en beperkt tot 30 jaar ingeval de eerste rechthebbende overlijdt en het recht moet worden overgeschreven op een nieuwe rechthebbende (meestal erfgenaam). Zo'n eenzijdige omzetting en beperking van een eenmaal verworven "grafrecht voor onbepaalde tijd" naar een grafrecht dat nog slechts geldig is "voor een periode van 30 jaar" is naar mijn oordeel in strijd met het beginsel van rechtszekerheid en dus ongeoorloofd.

Deze bepaling is in de opvolgende Beheersverordening van 1995 dan ook terecht verdwenen. Maar ik sluit niet uit dat er vooral in de periode 1990-1995 mensen de dupe zijn geworden van deze ongeoorloofde overgangsbepaling uit 1990.

Wellicht zijn eventuele daardoor ontstane "ongevallen" (met een doorwerking naar even zo onterechte verlengingen in de toekomst) nog te achterhalen in de gemeentelijke administratie en zonodig te corrigeren.

4. Grafrechten voor bepaalde tijd

Zoals ik net al even aanstipte, kent Hoogeveen sinds 1990 een systeem waarbij de eigen graven alleen nog maar voor een bepaalde periode worden uitgegeven.

Uitgifte van eigen graven voor "onbepaalde tijd" is sindsdien niet meer aan de orde. In 1990 werd de looptijd van het grafrecht beperkt tot maximaal 30 jaar en in 1995 werd dat verder teruggebracht naar 20 jaar. En dat is zo gebleven tot 2013. Toen werd de termijn teruggebracht tot 10 jaar.

Het regime uit 1999 (termijn van 20 jaar) bepaalde het recht van mevrouw A toen zij in 2002 het recht op begraven in de twee eigen graven nrs. 1031 en 1032 verwierf. Haar recht loopt uiterlijk op 13 december 2022 af. Bij een eventuele verlenging gelden straks de voorschriften van de dan bestaande regelingen. Op dit moment is dat de raadsverordening uit 2009 die samen met een uitvoeringsbesluit van het college, de regeling uit 1999 heeft vervangen. Daarover straks meer.

Bestudering van het dossier van mevrouw A en van de voor haar situatie van belang zijnde gemeentelijke regels sinds 1999 levert een heel verwarrend beeld op. Dat komt in de eerste plaats omdat de opeenvolgende regelingen van 1999 en 2009 -en trouwens ook die van daarvoor- niet eenduidig zijn in de benaming van de eigen graven. De verwarring wordt vooral hinderlijk doordat de inhoud van de tarievenregeling op grond van de Verordening op de heffing en invordering van lijkbezorgingsrechten (hierna ook: Rechtenverordening) niet spoort met de uitgifte-regelingen zelf. En wat eigenlijk nog ernstiger is, de faciliteiten die de Beheersverordening biedt, worden in de Rechtenverordening niet gehonoreerd. Ik zal dat verder toelichten.

5. Verordening op de begraafplaatsen 1999

De oude verordeningen op de begraafplaatsen (1950 en 1990) spraken alleen over "eigen graven" als het om de uitgifte van particuliere graven ging. Dat veranderde in 1995 toen naast de term "eigen graf" (voor maximaal twee lichamen) ook de term "familiegraf" (voor maximaal vier lichamen) werd geïntroduceerd.

De Verordening op de begraafplaatsen 1999 (verder: Beheersverordening) kent, voor zover hier van belang, twee soorten eigen graven (art. 1):

een "gewoon" eigen graf en een "familiegraf", beide voor 20 jaar, met de mogelijkheid van verlenging voor een periode van telkens van 10 jaar.

Een familiegraf onderscheidt zich van een gewoon eigen graf doordat bij een familiegraf sprake is van "twee naast elkaar uitgegeven eigen graven". In de gewone eigen graven mogen op de begraafplaats in Elim maximaal twee lichamen boven elkaar worden begraven en voor een familiegraf is het maximum aantal vier (art.7). In beide gevallen is dus volgens de Beheersverordening een keuze voor enkel of twee lagen mogelijk.

Op papier lijkt dit een heldere regeling maar in de praktijk blijkt dat toch heel anders te kunnen uitpakken. Hoe kan dat? Omdat de heldere verdeling van de Beheersverordening geen eenduidige vertaling heeft gekregen in de Rechtenverordening. De keuzemogelijkheid die de Begraafplaatsenverordening lijkt te bieden, om bv. een familiegraf van twee naast elkaar gelegen graven, enkel diep, aan te schaffen, wordt in de Rechtenverordening in het geheel niet

gefaciliteerd.

Als gevolg van dat verschil is het zeer waarschijnlijk dikwijls gebeurd dat echtparen waarvan één partner vroegtijdig was komen te overlijden, twee graven naast elkaar hebben aangeschaft zonder zich ervan bewust te zijn dat er niet twee maar vier graven werden "gekocht".

Hoe wrang dat kan uitpakken laat het volgende voorbeeld zien:

van een kinderloos echtpaar komt één partner vroegtijdig te overlijden. De overblijvende partner die bij overlijden graag naast zijn overleden partner begraven wil worden, "koopt" twee eigen graven naast elkaar, een "familiegraf" dus in de woorden van de Beheersverordening. Daarbij realiseert hij of zij zich niet -want de voorlichting was op dit punt gebrekkig- dat er niet twee maar vier graven worden "gekocht" en betaald. Twee daarvan zullen in dit voorbeeld nooit worden gebruikt. Want kinderen zijn er niet.

In de meeste gevallen komt het besef dat niet twee maar vier graven zijn verworven pas veel later, als de vraag van verlenging zich aandient. Dan dringen de ingrijpende gevolgen van de eertijds gemaakte keuze (?) tot hem of haar door. De rechthebbende moet dan immers opnieuw voor vier graven verlenging betalen.

De hier geschetste situatie is in betekenende mate vergelijkbaar met de positie waarin mevrouw A in 2002 kwam te verkeren, toen zij twee eigen graven kocht voor twee van haar kinderen. Ook zij kreeg er toen niet twee maar vier en betaalde daar ook voor.

Mij is niet duidelijk geworden, ook niet na bestudering van de stukken, waarom in de Rechtenverordening voor zo'n afwijkende systematiek is gekozen, een opzet die de mogelijkheden van de Beheersverordening aanzienlijk beperkte. Het kan niet anders dan dat dit een transparant uitgiftebeleid heeft gefrustreerd. Dit temeer omdat er op dit vlak nauwelijks goede gemeentelijke voorlichting was. Gemeentelijke regie was er evenmin, de gemeentelijke houding was passief. De praktijk was en is eigenlijk nog steeds dat de voorlichting over dit onderwerp bijna volledig aan de begrafenisondernemers wordt overgelaten.

Terugkijkend is het niet zo verwonderlijk dat veel mensen zich nu door die praktijk (van toen) toch wel bekocht voelen.

Conclusie van dit alles voor de situatie van mevrouw A is dat zij in 2002 de bedoeling had twee eigen graven naast elkaar te kopen. Volgens de verklaring van het college, genoemd in paragraaf 2, heeft mevrouw recht op twee eigen graven dubbeldiep en volgens de factuur -op grond van de Rechtenverordening- is zij rechthebbende op een dubbel familiegraf (twee naast en onder elkaar). Haar is ook het daarvoor geldende tarief van €2420 in rekening gebracht. Een reconstructie van het verloop van haar keuze is achteraf niet goed meer te maken. Maar ik acht het zeer waarschijnlijk dat het zo is gelopen als ik hiervoor in mijn voorbeeld heb geschetst.

Uiteraard is de transactie van mevrouw A nu niet meer terug te draaien en dat is op zichzelf al zuur. Maar minstens zo ingrijpend is dat de gevolgen van haar keus niet ophouden bij 2002, zij krijgt er in volle omvang opnieuw mee te maken als de verlenging van deze grafrechten aan de orde komt. Voor mevrouw A dient zich dat uiterlijk in december 2022 aan. Hoe moet dan haar situatie beoordeeld worden? Een vraag overigens die voor veel anderen in een vergelijkbare positie net zo indringend speelt. Mevrouw A staat wat dat betreft model voor heel veel anderen.

6. De dilemma's bij verlenging

Bij de beoordeling van een eventuele verlenging van de grafrechten uit 2002 zijn de in 2022 geldende gemeentelijke regels en tarieven bepalend. Hoe die er uit komen te zien, is op dit moment een niet te beantwoorden vraag.

Dat neemt niet weg dat met de huidige regels en tarieven ook een redelijk beeld kan worden geschetst van de impact van een mogelijke verlenging dan. De huidige regels bestaan uit:

- de Verordening begraafplaatsen Hoogeveen 2009;
- het Besluit begraafplaatsen 2010 (collegebesluit)
- de Rechtenverordening 2016

De Verordening begraafplaatsen Hoogeveen 2009 heeft de oude verordening van 1999 vervangen. Anders dan haar voorgangster is die van 2009 opgezet als een raamverordening met globale regels. Veel onderwerpen zijn ter uitwerking overgelaten aan het college, dat zijn regels

heeft vastgelegd in het Besluit begraafplaatsen 2010 (hierna ook: het Besluit). Opvallend daarbij is dat niet de raad maar het college de duur van het in Hoogeveen geldende grafrecht moet bepalen. Nog los van de vraag of deze constructie juridisch wel door de beugel kan, acht ik de keuze die de Wet op de lijkbezorging de gemeentebesturen op dit punt biedt (onbepaalde tijd of bepaalde tijd van tenminste 10 jaar) van zodanig gewicht dat die zou thuis horen in een raadsverordening. Maar veel ernstiger nog is dat de duur van een grafrecht sinds 2013 helemaal niet meer is terug te vinden in het Besluit. Tot 2013 gold volgens artikel 17 van dat Besluit een duur van 20 jaar voor een recht op een particulier graf, te verlengen met telkens 10 jaar. Maar met ingang van 13 november 2013 is die regeling geheel uit het Besluit verdwenen. Dat betekent in feite dat een uitgesproken keuze voor de twee alternatieven van de wetgever (onbepaalde tijd of bepaalde tijd van tenminste 10 jaar) sinds die datum ontbreekt, en dus een wettelijke grondslag mist. Dat lijkt me een ernstige omissie die zo snel mogelijk moet worden gerepareerd, bij voorkeur door een raadsbesluit. De nota Begraven in Hoogeveen doet daarvoor op bladzijde 38 een bruikbaar voorstel.

Een andere vraag die ik me heb gesteld is in hoeverre het Besluit voortborduurde op de indeling in eigen graven van 1999? Voor zover voor Elim van belang constateer ik dat de benaming "eigen graf" is verdwenen en is vervangen(?) door "particulier graf". Wat verder opvalt is dat het begrip "familiegraf" niet meer voorkomt. Het Besluit spreekt allen nog over "particulier graf" en "particulier dubbelgraf", in het Besluit omschreven als: twee naast elkaar of onder elkaar gelegen particuliere graven die gelijktijdig worden uitgegeven.

In het besluit is geen overgangsrecht te vinden met een antwoord op de vraag hoe de "oude" begrippen moeten worden ondergebracht bij de sinds 2010 geldende categorieën. Vooral bij (toekomstige) verlengingen kan dat weer de nodige vragen oproepen. Om dat te voorkomen zou het goed zijn na te gaan of er op dit punt duidelijk overgangsrecht moet komen.

7. Andere tarieven

Toen mevrouw A haar rechten op twee graven vestigde voor een bedrag van €2420 voor de duur van 20 jaar, was er op grond van de toenmalige regeling uitzicht op de mogelijkheid van verlenging voor een periode van 10 jaar. Ervan uitgaande dat zij bij de aanschaf van haar beide graven is aangeslagen voor een dubbel familiegraf (€2420) zou een verlenging haar bij de toenmalige tarieven €1210 hebben gekost voor een periode van 10 jaar.

Natuurlijk mag je er niet op rekenen dat de bedragen uit 2002 20 jaar later nog onverkort gelden. Maar je mag er in alle redelijkheid toch wel op vertrouwen dat eventuele verhogingen niet exponentieel stijgen maar aardig in de pas blijven lopen met algemene kostenstijgingen. Daarbij geldt voor rechthebbenden die na 20 jaar voor de keus van een verlenging komen te staan, nog als extra zwaarwegend argument dat zij bij het beantwoorden van die veelal emotioneel beladen vraag, niet meer echt vrij zijn in hun keuze. Het is alles of niets, een tussenweg is er meestal niet.

Voor hen die voor het eerst voor de keus staan voor een begraving of crematie in Hoogeveen, is zo'n alternatief er wel. Zij kunnen voor andere oplossingen kiezen en zelfs uitwijken naar een andere gemeente.

Hoever lopen de verwachtingen uit 2002 en de werkelijkheid van nu uit elkaar?

Een opsomming van de verschillende bedragen laat het volgende beeld zien:

Kosten verlenging 2002: €1210 voor 10 jaar

Kosten verlenging 2016: €3720 voor 10 jaar (10 x €372)

Een verdrievoudiging dus.

Het is natuurlijk in de eerste plaats een politiek/bestuurlijke keuze of deze verhoudingen bij verlenging aanvaardbaar zijn. Aan de hand van de al eerdergenoemde motie van 30 juni jl. komt daar in ieder geval een nieuwe raadsdiscussie over.

In die discussie is het misschien ook het overwegen waard om te onderzoeken of het uniforme tarief voor verlenging van, nu € 93,10 per jaar, niet aan herijking toe is. Een zekere differentiatie bij verlenging van met name de oude rechten (30 en 20 jaar) waarbij rekening wordt gehouden

met de hiervoor geschetste weinig transparante voorgeschiedenis, lijkt me een serieus onderzoek waard. Dat zou kunnen door verschillende tarieven te hanteren voor de periodes waarin de graven voor de eerste keer zijn uitgegeven, dus een onderverdeling in de categorie van rechthebbenden:

- die na een periode van 30 jaar aan verlenging toekomen
- die na een periode van 20 jaar aan verlenging toekomen
- de overige rechthebbenden.

Naarmate de rechten ouder zijn zou een gematigder tarief voor verlenging kunnen worden toegepast.

Een andere mogelijkheid om de gevolgen van de oude uitgifte-praktijk te matigen, zou een verlaging van het tarief voor de tweede laag graven kunnen zijn. Ook uit een oogpunt van kostentoerekening lijkt me er trouwens veel voor te zeggen die categorie graven minder zwaar te belasten.

8. Conclusies en aanbevelingen

De klacht en het dossier van mevrouw A was voor mij aanleiding mijn onderzoek breder te trekken dan haar klacht alleen. Er zijn naar mijn inschatting veel meer mensen die met dezelfde problemen te kampen hebben. Mijn onderzoek heeft een aantal conclusies opgeleverd die op hun beurt weer hebben geleid tot een aantal aanbevelingen. Ik hoop dat ik daarmee een bijdrage kan leveren aan de discussie die naar aanleiding van de raadsbreed aanvaarde motie van 30 juni jl. zal worden gevoerd.

1. In 1990 is de uitgifte van eigen graven voor onbepaalde tijd vervangen door een uitgifte voor een 30 jarige periode. In de verordening is een overgangsbepaling opgenomen die naar mijn oordeel in strijd is met het rechtszekerheidsbeginsel (zie daarover § 3). In het bijzonder in de periode tussen 1990 en 1995 kunnen mensen daar de dupe van zijn geworden (met een doorwerking naar even zo onterechte verlengingen in de toekomst). Mijn aanbeveling is om te bekijken of dit in de administratie van de gemeente is te achterhalen zodat het dan eventueel kan worden gecorrigeerd.

2. Bestudering van het dossier van mevrouw A en de voor haar situatie van belang zijnde gemeentelijke regels sinds 1999 levert een heel verwarrend beeld op. Dat komt in de eerste plaats omdat de opeenvolgende Verordeningen op de begraafplaatsen (hierna: Beheersverordening) van 1999 en 2009 -en trouwens ook die van daarvoor- niet eenduidig zijn in de benaming van de eigen graven. De verwarring wordt nog verder vergroot doordat de terminologie van de tarieven op grond van de Verordening op de heffing en invordering van lijkbezorgingsrechten (hierna ook: Rechtenverordening) op haar beurt weer niet aansluit op de uitgifte-regelingen zelf. En wat eigenlijk nog ernstiger is, faciliteiten die de Beheersverordening 1999 biedt, worden in de Rechtenverordening 2002 niet gehonoreerd (§ 4).

3. De essentiële verschillen onder 2 genoemd, hebben -dat kan bijna niet anders- in de praktijk voor veel onduidelijkheid gezorgd, vermoedelijk ook bij begrafenisondernemers. Mensen die dachten een familiegraf te "kopen" van twee graven naast elkaar, kregen -zonder zich er op dat moment van bewust te zijn- niet twee maar vier graven op hun conto en moesten daar natuurlijk ook voor betalen (zie § 5). Dat gold in ieder geval voor mevrouw A toen zij in 2002 twee graven naast elkaar "kocht" voor twee van haar kinderen. Zij kreeg er niet twee maar vier en betaalde daar ook voor. Gevolg van die praktijk was dat velen pas veel later, toen er niets meer aan te doen was, tot de ontdekking kwamen dat ze voor vier in plaats van voor twee graven verantwoordelijk waren. Terugkijkend vind ik het daarom niet erg verwonderlijk dat veel mensen zich achteraf toch wel "bekocht" voelen.

4. Mij is niet duidelijk geworden, ook niet na bestudering van de stukken, waarom in de Rechtenverordening 2002 voor zo'n afwijkende systematiek is gekozen, een afwijking bovendien die de mogelijkheden van de Beheersverordening 1999 nog aanzienlijk beperkte. Van transparantie kon zo geen sprake zijn, temeer omdat er op dit vlak nauwelijks goede gemeentelijke voorlichting was. De praktijk was en is eigenlijk nog steeds dat de voorlichting over dit onderwerp bijna volledig aan de begrafenisondernemers wordt overgelaten. Ook verder is de rol van de gemeente bij dit onderwerp nog steeds vrij passief. Van harte beveel ik aan op deze twee punten een andere koers in te zetten. Burgers hebben recht op goede voorlichting over dit onderwerp. Ook is het van belang dat het gemeentebestuur snel na de gemaakte grafkeuze actief contact zoekt met de rechthebbende om te verifiëren of (de gevolgen) van de gemaakte

keuze duidelijk zijn.

5. De in het verleden genomen beslissingen zijn nu niet meer terug te draaien. Maar bij eventuele verlengingen kunnen nog wel correcties of matigingen in de tarieven worden toegepast. Daarbij moet bedacht worden dat de (oude) rechthebbenden die voor de vaak emotioneel beladen vraag komen te staan: wel of niet verlengen? eigenlijk geen echte keus meer hebben (zie mijn aanbevelingen onder de punten 7 en 8).

6. Naast emotie is de hoogte van de tarieven bij verlenging natuurlijk een belangrijk element voor het maken van een keuze. Vanzelfsprekend mag je er niet op rekenen dat de bedragen uit 2002 20 jaar later nog onverkort gelden. Maar je mag er in alle redelijkheid toch wel op vertrouwen dat eventuele verhogingen niet exponentieel stijgen maar aardig in de pas blijven lopen met algemene kostenstijgingen. Uit mijn onderzoek blijkt dat de kosten van verlenging in 20-30 jaar fors zijn gestegen. Voor mevrouw A betekent het in ieder geval een verdrievoudiging van het tarief (zie § 7).

7. Er is naar mijn oordeel veel voor te zeggen om na te gaan of een zekere differentiatie mogelijk is bij verlenging van met name de oude rechten (30 en 20 jaar) waarbij rekening wordt gehouden met de hiervoor geschetste weinig transparante voorgeschiedenis. Een optie zou kunnen zijn om onderscheid te maken al naar gelang de tijdsduur van de verschillende rechten. Dus een verschillend tarief voor de volgende drie categorieën: 1) voor de periode van 30 jaar durende rechten, 2) voor de periode van 20 jaar durende rechten en 3) voor de overige rechten. Naarmate de rechten verder teruggaan zou een gematigder tarief kunnen worden toegepast.

8. Een oplossing voor de problematiek onder 6 zou ook kunnen worden gezocht in toepassing van een gematigder tarief voor de graven in de tweede laag (dubbeldiep).

9. In de nieuwste Beheersverordening 2009 en het daarop gebaseerde uitvoeringsbesluit van het college is verzuimd een termijn vast te leggen voor de minimale grafduur in Hoogeveen. Die ommissie moet snel worden hersteld, bij voorkeur bij raadsbesluit (zie § 6).

10. Verder beveel ik aan nog eens goed te kijken naar het bestaande overgangsrecht, om ervoor te zorgen dat de opeenvolgende (verschillende) benamingen en soorten van eigen graven worden gestroomlijnd zodat ze niet langer tot misverstanden kunnen leiden.

Hoogeveen, 4 oktober 2016

Maas van Egdom, ombudsman

BIJLAGE C

Eindbeoordeling klachten naar aanleiding van bevindingen

a. Lange duur klachtafhandeling

Een klacht moet volgens de wetgever (art. 9:11 Awb) normaal gesproken binnen 6 weken zijn afgedaan. Het college kan die termijn met maximaal 4 weken verlengen. Dus in totaal mag de behandeling niet langer dan 10 weken duren. Daarop is een uitzondering mogelijk als de klager met uitstel instemt.

Ik constateer dat voor 6 van 7 klachten, de voorgeschreven termijnen niet zijn gehaald, alleen de klacht van 5 juli 2016 is binnen de termijn afgedaan. Namens het college is daar tegenin gebracht dat zijn zorg in de eerste plaats was gericht op de situatie van de heer X zelf en niet op de behandeling van zijn klachten. Op zichzelf kan zo'n keuze verdedigbaar zijn maar daar hoort dan wel bij dat die keuze de uitdrukkelijke instemming heeft van de heer X of zijn raadsman. Nu deze instemming ontbreekt is de "uitgestelde" klachtenbehandeling niet te rechtvaardigen en dus niet behoorlijk.

Ik wijs er voor de volledigheid nog op dat de wetgever (art. 9:5 Awb) het college wel ruimte geeft om een klacht (eerst) informeel, dat wil zeggen zonder allerlei wettelijke formaliteiten te behandelen. Dat moet dan wel onmiddellijk na binnenkomst van de klacht gebeuren en moet snel leiden tot een bevredigende oplossing voor de klager. Zodra dat het geval is, vervallen verder alle wettelijke formaliteiten. Bij geen van de 7 klachten van de heer X was hiervan overigens sprake.

b. Klacht onbevoegd behandeld

Om bij de interne klachtbehandeling zoveel mogelijk distantie te bevorderen heeft de wetgever (art.9:7 Awb) bepaald dat de klacht niet mag worden behandeld door iemand die bij de gedraging waarover wordt geklaagd, betrokken is geweest. Voor bestuurders geldt dat verbod overigens niet.

In de Beleidsregel interne klachtprocedure van Hoogeveen wordt hier (ten dele) rekening mee gehouden. Klachten tegen een ambtenaar, werkzaam binnen een cluster, worden door de clustermanager behandeld, zo luidt de afspraak. Voor het geval een klacht is gericht tegen een clustermanager zelf, regelt de beleidsregel niets, maar aangenomen moet worden dat in zo'n geval de algemene directeur/gemeentesecretaris bevoegd is.

Richt de klacht zich tegen de algemeen directeur dan treedt de burgemeester volgens de Beleidsregel van Hoogeveen op als klachtbehandelaar.

Ik heb vastgesteld dat de klacht van de heer X van 27 april 2016 (klacht nr. 5) niet volgens deze eigen regels en ook in strijd met de wet is afgedaan door de Eenheidsmanager Dienstverlening & Activering. De onderzochte gedraging is dus niet behoorlijk.

c. Mogelijkheid tot goede voorbereiding op de klachtbehandeling

Een van de wettelijke eisen bij klachtbehandeling is dat de klager moet worden gehoord. De heer X beklagt zich erover dat hij zich op de hoorzitting van 14 juli 2016 niet goed heeft kunnen voorbereiden omdat hem niet duidelijk was dat het op die datum over zijn klachten zou gaan. Namens het college is hierop gereageerd met het verweer dat er al eerder, in juni 2016, een gesprek is geweest met de heer X en zijn advocaat waar op hun verzoek niet de klachten maar de aansprakelijkheidsstelling van de gemeente onderwerp van gesprek zijn geweest. Om die reden is de klachtbehandeling uitgesteld en opnieuw geagendeerd voor 14 juli 2016. Nu de heer X deze lezing niet heeft weersproken naar aanleiding van het rapport van bevindingen mag ik ervan uit gaan dat deze versie klopt. Dit zo zijnde acht ik geen grond aanwezig voor de stelling van de heer X dat hij in de verdediging van zijn belangen is geschaad door de verschoven hoorzitting.

Wel teken ik hierbij aan dat het gemeentebestuur normaal gesproken -uitzonderingen van grote spoed daargelaten- strikt behoort vast te houden aan de regel dat uitnodigingen voor een hoorzitting schriftelijk worden gedaan. Dat is hier verzuimd en in zoverre niet zorgvuldig. Ik ga nu achtereenvolgens in op de inhoud van de 7 klachten van de heer X. Ik houd daarbij de volgorde aan van § 2:

Klacht nr. 1

Bij brief van 30 september 2016 heeft het Hoofd afdeling Werk & Re-integratie namens het college de heer X ontheffing verleend van arbeidsverplichtingen. De heer X beklagt zich erover dat bij die beslissing een door hem ingebracht trajectvoorstel -zonder enig overleg met hem- terzijde is geschoven. Namens het college is die klacht ongegrond verklaard omdat betrokkene bezwaar had kunnen maken, aldus het college. Hoewel het college dat niet met zoveel woorden noemt, beroept het zich hierbij op art. 9:8 Awb en dan met name onderdeel c. Die bepaling ontslaat het college van de verplichting een klacht te behandelen als daartegen een bezwaar had kunnen worden ingediend. Met andere woorden, de wetgever heeft willen voorkomen dat iemand die zijn recht op bezwaar heeft laten (ver)lopen, alsnog zijn gelijk probeert te halen via het klachtrecht. Maar die situatie deed zich hier niet voor. De klacht van de heer X was ruim binnen de termijn van zes weken waarbinnen een bezwaarschrift kan worden ingediend. Na binnenkomst van zijn mail had het op de weg van het college gelegen onmiddellijk met de heer X te overleggen hoe hij zijn geschrift precies behandeld wilde zien: 1) als bezwaarschrift, 2) als klacht of 3) beide.

Nu dit is verzuimd en de klacht van de heer X zonder meer ongegrond is verklaard, is hem in zijn rechten ernstig tekort gedaan. In de reactie op het rapport van bevindingen wordt dit namens het college alsnog erkend: "We hadden zijn verzoek moeten beoordelen en daarmee de heer X moeten wijzen op de mogelijkheid van bezwaar", zo luidt nu de reactie. Deze erkenning achteraf die ik op zichzelf toejuich, verandert niets aan mijn conclusie: zowel het primaire verzoek van de heer X als de wijze waarop vervolgens met zijn klacht daarover is omgegaan, zijn in strijd met de wet en dus niet behoorlijk behandeld.

Klachten nrs. 2,3 en 4

Het gaat hier om het omleiden van mails van de heer X aan met name de Rekenkamer en aan mij als ombudsman. Het college acht de klachten daarover -terecht- gegrond, althans voor zover zij betrekking hebben op de lange duur van doorzending aan het juiste adres (2-3 weken). Wanneer het gemeentebestuur voor het indienen van klachten de elektronische weg heeft opengesteld, zoals de gemeente Hoogeveen heeft gedaan, mag het algemene of bijzondere eisen stellen aan de wijze waarop dat gebeurt. Dat is in het geval van de heer X ook gebeurd en wel in de vorm van een besluit om al zijn mails naar één centraal punt in de organisatie te geleiden. Bij zo'n ordemaatregel moet de afzender dan wel de zekerheid hebben dat zijn mails zo snel mogelijk, hooguit een of twee dagen, op de juiste plek terecht komen. Twee à drie weken is veel te lang. Het college moet erop toezien dat zich dit niet herhaalt.

De suggestie van de heer X in zijn klacht dat de gewraakte doorzending met opzet is vertraagd wordt namens het college van de hand gewezen. Hoewel de bewoordingen van het college op dat onderdeel niet uitblinken in helderheid, acht ik de formulering niet onbehoorlijk. Voor de stelling dat de doorzending bewust is opgehouden, ontbreekt naar mijn oordeel enig objectief bewijs. Maar slordig is het wel.

De klacht van de heer X over het omleiden van zijn tot mij gerichte mails acht ik wel gegrond. Burgers moeten in beginsel onbelemmerd en rechtstreeks toegang tot mij hebben, ook via de digitale weg. Alleen al uit een oogpunt van vertrouwelijkheid is dat geboden. Ik verzoek het gemeentebestuur daarom dringend de nodige technische voorzieningen te treffen (bv. door middel van een klachtenformulier dat via de website rechtstreeks bij mij terecht komt) zodat aan de eis van onmiddellijke toegang kan worden voldaan. Onlangs heb ik die wens ook al geuit in een gesprek met de burgemeester en de gemeentesecretaris.

Klacht nr. 5

In deze klacht gaat het om het lang (6 à 7 weken) uitblijven van een afspraak voor een (vervolg-)gesprek met onder andere de gemeentesecretaris. Tijdens de hoorzitting is namens het college naar voren gebracht dat het gevraagde gesprek inderdaad lang heeft geduurd. Er is tussendoor wel contact geweest met de advocaat van de heer X over dit onderwerp, hetgeen de heer X naar aanleiding van het rapport van bevindingen ook niet heeft weersproken. In de gemeentelijke administratie zijn aard en frequentie van de contacten niet goed gedocumenteerd terug te vinden. Dat is jammer omdat het goed vastleggen, ook schriftelijk, van de inhoud van overleg en het maken van afspraken, vervelende misverstanden kan voorkomen. Die aanbeveling geef ik het college graag mee, maar voor een oordeel dat hier sprake zou zijn van een onbehoorlijk lang uitblijven van een afspraak acht ik onvoldoende aanknopingspunten aanwezig, gelet op de contacten die er tussendoor zijn geweest.

Klacht nr. 6

In deze klacht geeft de heer X als zijn oordeel dat er sprake zou zijn (geweest) van leugens door een ambtelijke medewerkster tegenover de gemeentelijke ombudscommissie (11 juli 2012). Namens het college is deze klacht ongegrond verklaard met als argument dat die klacht reeds is afgehandeld. Ik acht deze stelling van het college, zo geformuleerd, wat al te absoluut, maar met de uitkomst ben ik het eens. Een genomen besluit of vastgesteld advies kan in beginsel wel worden herzien als er (nadien) nieuwe feiten of omstandigheden bekend worden die mogelijk tot een ander besluit of advies zouden hebben geleid. De vraag is of daarvan in dit geval sprake is. Naar mijn oordeel niet. De door de heer X opgevoerde perspublicatie levert voor mij geen objectief vast te stellen feiten op die een onderzoek tot herziening van de klacht uit 2012 rechtvaardigen.

Van een onbehoorlijke gedraging is hier dus geen sprake.

Klacht nr. 7

Deze klacht heeft betrekking op de vaststelling van de omvang van een dwangsom en de betrokkenheid daarbij van een ambtelijk medewerker.

Namens het college wordt die klacht ongegrond verklaard. Inmiddels was er namens het college bij brief van 11 juli 2016 ook al een correctie op de eerdere beslissing aangebracht.

De heer X maakt er nu tegenover mij bezwaar tegen dat de betrokken medewerker bij de

klachtbehandeling niet is gehoord en dat de eventuele uitkomst daarvan ook niet met hem is besproken. Op de hoorzitting is namens het college gezegd dat de betrokken medewerker wel is gehoord maar dat daarvan geen verslag is gemaakt.

Ik constateer dat deze werkwijze niet past in een transparante behandeling van een klacht. Bovendien staat het ook wel ver af van de gewoonte van het college om partijen bij een klacht in elkaars tegenwoordigheid te horen. Als dit laatste, om soms goede redenen, niet gebeurt, dan is het wel zaak de wederzijdse standpunten goed vast te leggen zodat iedereen die bij de klacht betrokken is, begrijpt waar het om gaat. Anders is sprake van een niet erg zorgvuldige procedure. Overigens past daar in dit geval wel onmiddellijk de kanttekening bij dat het college zijn aanvankelijk onjuiste beslissing over de dwangsom binnen een week na binnenkomst van de klacht inhoudelijk correct en vergezeld van excuses heeft gecorrigeerd. Daarmee kwam eigenlijk ook de grond onder de klacht te ontvallen.

Schadevergoeding

De heer X eindigt zijn verzoekschrift met een verzoek aan mij. Hij vraagt mij het gemeentebestuur te vragen hem een symbolische schadevergoeding van € 5000 te betalen wegens het niet correct behandelen van zijn klachten. Voordat ik op dat verzoek inga, roep ik het college (opnieuw) op erop toe te zien dat de eigen klachtenprocedures zorgvuldig worden gevoerd. De uitkomsten van dit onderzoek naar de klachten van de heer X geven daarvoor alle aanleiding. Naar mijn oordeel zijn die uitkomsten ook reden genoeg voor het college om hem voor de gang van zaken verontschuldigen aan te bieden en beterschap te beloven.

Voor andere tegemoetkomingen aan de heer X zoals het toekennen van een symbolische schadevergoeding, zie ik geen grond.

In het bestuursrecht is het zeer beperkt mogelijk bij onrechtmatige besluiten - en zelfs bij rechtmatige besluiten - van de overheid schadevergoeding te claimen. Sinds 1 juli 2013 is daarvoor ook een speciale regeling in titel 8.4 van de Algemene wet bestuursrecht opgenomen. In de regel geldt deze wettelijke voorziening alleen voor besluiten die aan de bestuursrechter ter beoordeling kunnen worden voorgelegd. Voor het klachtrecht is dit wettelijke regime niet van toepassing. Op dat punt kan ik het verzoek van de heer X niet honoreren. Uiteraard staat het hem te allen tijde vrij aan de civiele rechter een schadeclaim ter beoordeling voor te leggen.

Hoogeveen, 14 oktober 2016

Maas van Egdom, ombudsman

POSTADRES

Postbus 20.000
7900 PA Hoogeveen

BEZOEKADRES

Raadhuisplein 24
7901 BW Hoogeveen

TELEFOON

14 0528

FAX

0528-291325

E-MAIL

info@hoogeveen.nl

INTERNET

www.hoogeveen.nl

UITGAVE

gemeente Hoogeveen, januari 2017