

**Van:**  
**Verzonden:** donderdag 6 september 2018 11:36  
**Aan:** Griffie  
**Onderwerp:** FW: FW: gegrond verklaring klacht LFO tegen wethouder Lok en burgemeester Niederer door commissie ombudsman.  
**Bijlagen:** Oplegbrief en rapportage Cie Ombudsman Roosendaal 16 aug 2018.pdf

Aan: griffie/ raadsleden gemeente Roosendaal,

CC: college van B&W

Van: LFO (leefbare Flint-&Onyxdijk)

Datum: 06-09-2018

**Betr: Gegrondverklaring (met aanbevelingen voor de gemeente) door Commissie Ombudsman** van zowel de bejegeningklacht van [redacted] nede namens (LFO) tegen wethouder Lok + klacht tegen de behandeling in eerste instantie door Burgemeester Niederer.

Geachte dames/heren raadsleden,

Aangezien:

-diverse fracties met LFO gesproken hebben ivm met de verkeersproblematiek (zowel veiligheid als overlast) op het traject Flint-&Onyxdijk en begrip toonden en/of steun hebben toegezegd,

-U als voltallige raad 2 maanden geleden aangaf dat de gemeente beter moet communiceren met haar inwoners, in het kader van het herwinnen van vertrouwen.

menen wij, dat in de rapportage van de commissie ombudsman (zie bijlage) een situatie naar voren komt, exemplarisch voor hoe je niet met je burgers omgaat.

Voor de gegrondverklaring had de commissie ombudsman een onderzoek naar opzet, niet eens nodig. (Hier zullen wij in dit schrijven niet verder op ingaan)

Na ontvangst van de uitspraak van de commissie, heeft LFO per mail dd 22-8-2018 wethouder Lok uitgenodigd, het overleg over de verkeerssituatie op het traject Flint-&Onyxdijk te hervatten.

Wij gaven aan het op prijs te stellen binnen 14 dagen iets van hem te horen.

Het bleef stil.

Het onderliggende probleem (verkeersproblematiek Flint-&Onyxdijk) is, zoals ook U bekend, niet opgelost. Dhr Lok stelde plots tijdens de gezamenlijke "hoorzitting" bij de Com Ombudsman, dat hij alleen maar over onderhoud gaat. (LFO praat al 3 jaar met de verkeerde wethouder? Over communicatie gesproken) Voor handhaving moeten wij bij de politie zijn. De politie geeft aan daarvoor een opdracht + budget en mankracht nodig te hebben. Need I say more??

In de menukaart Klachtrecht van het ministerie van Binnenlandse zaken (dd 01-03-2010) valt o.a. te lezen :

""

Het klachtrecht heeft tot doel het geschonden vertrouwen van de klager in de overheid te herstellen.... Het bestuur kan op basis van een ontvangen klacht een fout herstellen en misstanden binnen de organisatie wegnemen.

'''

**Formeel heeft het bestuur dus niet de plicht.**

Niets laten horen, maakt wel duidelijk, dat, op zich goede intenties mbt omgang met de burger ook waarmaken, kennelijk meer inzet vergt van, en controle op, het bestuur. Vooropgezet dat de daarvoor benodigde verbindende kwaliteiten bij betrokkenen in voldoende mate aanwezig zijn.

Daarbij valt ons ook het uitblijven van enige reactie van burgemeester Niederer, behandelaar in eerste instantie, ( ons bezwaar tegen zijn wijze van behandelen werd eveneens gegrond werd verklaard ) natuurlijk op. Misschien horen wij nog, anders als je werkelijk iets wil, een gemiste kans lijkt ons.

LFO verneemt graag, wat u als fracties concreet kunt/bereid bent te doen in deze en is als altijd bereid tot overleg.

In afwachting van uw berichten verblijven wij

m.vr.gr.

LFO voor deze

## **'Woord vooraf' bij de Rapportage inzake 'verzoeker' jegens de gemeente Roosendaal**

De Commissie Ombudsman heeft in de afgelopen maanden intensief onderzoek gedaan naar de klacht van verzoeker jegens de gemeente Roosendaal. Hiervan is aangehecht een afrondende rapportage opgemaakt. Gezien het verloop van de klachtbehandeling, als ook de aard van de klacht en de opstelling van betrokkenen is dit een lijvig document geworden met veel details en feitelijkheden. De commissie heeft gemeend om in dit zogenoemde 'Woord vooraf' een resumé te geven van de belangrijkste aandachtspunten die zij in dit onderzoeksrapport heeft opgenomen.

1. Daar waar het doel van het Klachtrecht is om het herstel van het vertrouwen van de burger in de overheid te bewerkstelligen, of althans een begin daartoe te maken, vraagt dit steeds van beide partijen een houding waarbij bereidheid bestaat om het doorlopen proces ook vanuit de optiek van de ander te willen kijken. Eerst dan kan er (meer) begrip ontstaan bij de beklagde overheid voor de ingediende klacht, maar aan de andere kant ook bij verzoeker voor het doorlopen proces, dat aanleiding was voor het indienen van een klacht.

In de onderhavige casus is het de commissie opgevallen dat de uitgesproken 'karakters' van beide betrokkenen niet alleen een grote rol hebben gespeeld in de totstandkoming van de klacht, maar ook in het daaropvolgende proces van de klachtbehandeling zelf. De klachtbehandeling heeft niet geleid tot andere, dan wel enigszins gewijzigde standpunten van betrokkenen, of het nader tot elkaar komen van partijen. Conclusie van de commissie is dan ook dat met deze rapportage wel een eindoordeel over de gegrondheid van de klacht is gegeven, maar dat het onderliggende doel van herstel van vertrouwen geenszins is bereikt. De commissie betreurt dat.

2. Ook in het proces van de eerste lijn klachtbehandeling is een situatie ontstaan die bij verzoeker het vertrouwen in de gemeente eerder heeft belemmerd dan bevorderd. Dit is naar het oordeel van de Commissie de gemeente aan te rekenen. De normen van 'transparantie' en 'fair play' zijn daarbij niet in acht genomen.

De commissie acht het van groot belang dat een klachtbehandeling conform de daartoe opgestelde procedure wordt afgehandeld en voor zover maatwerk meer passend zou zijn, dit alleen wordt toegepast om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen en voor zover de verzoeker daarmee kan instemmen. Ook slordigheden en omissies dienen in het proces van klachtbehandeling te allen tijde te worden voorkomen. De klager die toch al geen vertrouwen heeft in de overheid zal zich door deze fouten nog meer gegriefd en onheus bejegend voelen. Het past een gemeente ten enen male niet slordigheden en omissies te begaan zoals in de onderhavige casus zijn voorgevallen.

3. De essentie van een zorgvuldige participatie door burgers is dat de gemeente daarbij vooraf steeds heldere keuzen maakt en expliciet aangeeft welk(e) onderwerp(en) ter discussie staat(n), wie ze bij de beleids- en/of besluitvorming betreft, op welke wijze ze het participatieproces inricht en hoe ze bewoners daarvan tijdig in kennis stelt. De gemeente dient waarde te hechten aan de bijdrage van de burger, waarbij ze zorg draagt voor een tijdige, actieve en adequate informatieverstrekking. Op deze wijze kan een zorgvuldige en veelal waardevolle burgerparticipatie bereikt worden, zo staat beschreven in de Participatiewijzer van de Nationale Ombudsman.

In de onderhavige casus zijn de pragmatische insteek van een participatieproces door de gemeente en de behoefte van verzoeker om duidelijk te weten waar hij aan toe is, totaal uit elkaar gelopen. Er is onvoldoende helder gemaakt wie welke rol en bevoegdheden had, hetgeen de gemeente aan te rekenen is. De norm van het 'bevorderen van een actieve deelname door de burger' acht de commissie hiermee geschonden. De commissie acht het dan ook van groot belang dat de gemeente en haar vertegenwoordigers kennis nemen van de Participatiewijzer en deze nadrukkelijk betreft en volgt bij overleg- en participatieprocessen waarbij burgers betrokken zijn.

Een uitgebreide toelichting op het proces, de bevoegdheden van de commissie, de geconstateerde bevindingen en de conclusies zijn opgenomen in het aangehechte rapport.

16 augustus 2018  
Commissie Ombudsman



## Rapportage inzake 'verzoeker' jegens de gemeente Roosendaal

Verzoeker wendde zich bij e-mail van 25 januari 2018 in beroep tot de Commissie Ombudsman, hierna 'de commissie'.

### Klacht

Verzoeker maakt bij klachtbrief van 25 januari 2018 melding van het feit dat hij het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht - d.d. 21 april 2017 en 13 juli 2017, nader gepreciseerd op verzoek van de gemeente bij mail van 19 juli 2013 en nader schriftelijk onderbouwd op 6 augustus 2017 - door de gemeente Roosendaal bij brief van 16 oktober 2017.

De klacht bevat samengevat de volgende onderdelen:

1. wijze van afdoen van de klacht in eerste lijn door de gemeente is niet conform de vigerende klachtenverordening van de gemeente Roosendaal;
2. wijze van bejegening van de wethouder jegens het Leefbare Flint-&Onyxdijk, hierna 'LFO' (zonder rechtspersoonlijkheid *commissie ombudsman*) gedurende het proces om te komen tot groot onderhoud aan (onder andere) de Flinddijk en de Onyxdijk

De Commissie Ombudsman heeft tot taak

- te onderzoeken of de klachtbehandeling in eerste aanleg overeenkomstig de daarvoor geldende regels heeft plaatsgevonden, en
- de klacht, zoals hiervoor omschreven, te onderzoeken en een uitspraak te doen.

### Onderzoek

De commissie heeft de brief van verzoeker van 25 januari 2018 alsmede diverse stukken die in de eerste lijn klachtafhandeling zijn gewisseld, bestudeerd. Op 14 februari 2018 heeft een eerste gesprek plaatsgevonden bij verzoeker thuis, waarna op 5 maart 2018 voor de eerste keer gesproken is met de wethouder en de klachtcoördinator. Vervolgens heeft de commissie op 29 maart 2018 een terugkoppeling van het gesprek met de gemeente aan verzoeker gegeven en op 14 mei 2018 van het gesprek met verzoeker aan de gemeente. Hierna heeft de commissie voorzien in een gezamenlijk gesprek dat op 17 mei 2018 plaatsvond.

De commissie heeft haar algemene bevindingen vervolgens opgenomen in een verslag, hetgeen geen uitputtend woordelijk verslag was van de diverse individuele gesprekken, noch van het gezamenlijke gesprek, maar een weergave van datgene wat in de klachtbehandeling naar voren gekomen was en volgens de commissie relevant was voor een afronding van het geschil dat sedert een aantal jaren speelde.

Partijen konden op dit verslag hun reactie geven binnen twee weken na verzending. Verzoeker verzocht een langere reactietermijn, te weten tot 15 juli 2018, hetgeen is vergund. Verzoeker heeft vervolgens op 21 juni 2018 een reactie verstrekt, de gemeente op 15 juli 2018. Hierna heeft de commissie de reacties inhoudelijk beoordeeld voor de eindconclusies. Voor zover de reactie relevant werd geacht voor de conclusies in de rapportage is deze meegenomen.

## Bevindingen

### *Ad 1 klachtbehandeling in eerste aanleg*

De gemeente heeft op 21 april 2017 en 13 juli 2017 een mail gekregen van verzoeker, waarin deze zich beklaagt over met name de bejegening door de beklaagde wethouder. De gemeente heeft verzocht de klacht te preciseren, hetgeen verzoeker op 19 juli 2017 heeft gedaan. Daarin heeft verzoeker het volgende gesteld *"De klacht heeft betrekking op het meermalen onjuist, niet inhoudelijk, niet ter zake, noch direct noch indirect, reageren door de heer Lok op voorstellen/vragen van bij de problematiek betrokken burgers, gecommuniceerd via LFO (Leefbare Flint-&Onyxdijk)"*.

De gemeente heeft verzoeker op 11 oktober 2017 gehoord, hetgeen deze zelfde dag ook met de beklaagde wethouder is gebeurd. Op 16 oktober 2017 handelt de gemeente de klacht af door verzoeker ontvankelijk te verklaren, maar de klacht ongegrond te verklaren, omdat de wethouder zich niet in woord en/of geschrift onheus jegens verzoeker heeft gedragen, hetgeen overigens ook geldt voor de bij het proces betrokken ambtenaar. De gemeente wijst verzoeker er in de laatste alinea op dat tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan (of een lid ervan) op grond van artikel 9 lid 3 van de Algemene wet bestuursrecht géén beroep ingesteld kan worden bij de Commissie Ombudsman.

Verzoeker richt zich bij mail van 4 november 2017 weer tot de gemeentelijke klachtencoördinator en somt daarin een aantal door hem veronderstelde omissies in het verloop van het klachtproces op. Samengevat meldt verzoeker dat hij eerst tijdens het gesprek met de burgemeester op de hoogte werd gesteld dat het gesprek een hoorzitting betrof, waarbij overigens de beklaagde wethouder afwezig was zonder dat verzoeker hiervan vooraf in kennis was gesteld. Verzoeker meende vooraf dat het gesprek bedoeld was voor een minnelijke oplossing.

Verzoeker heeft vervolgens bij aanvang van het gesprek gevraagd of er een verslag van de zitting zou worden gemaakt, hetgeen ontkennend werd beantwoord. Verzoeker geeft aan dat het verweer van de wethouder en derden hem niet ter beschikking is gesteld, waardoor hij daar niet op heeft kunnen reageren. Verzoeker stelt ook de laatste alinea ter discussie waarin de gemeente stelt dat er geen beroep bij de Commissie Ombudsman mogelijk is. Overigens geeft verzoeker aan dat er diverse zaaknummers op verschillende pagina's wordt weergegeven.

Ook naar de status van LFO is navraag gedaan door de gemeente. Verzoeker wilde de inhoudelijke klacht namens LFO indienen. LFO had geen rechtspersoonlijkheid waardoor de gemeente verzoeker niet namens LFO hoorde, maar als privé persoon. Verzoeker wil graag namens LFO worden gehoord en vraagt waarom hem geen hersteltermijn is gegund.

De gemeente heeft bij brief gedateerd 8 december 2017 puntsgewijs gereageerd op de mail van 4 november 2017. De minnelijke oplossing achtte de klachtencoördinator niet zinvol en dat er geen verslag van de zitting is gemaakt, is bij aanvang door de burgemeester medegedeeld. Dat de wethouder niet in aanwezigheid van verzoeker is gehoord, is niet vereist volgens de gemeente. In de onderhavige casus achtte de burgemeester en de klachtencoördinator het niet zinvol om partijen gezamenlijk te horen. Het verweer van de wethouder is verwerkt in de beslissing op de klacht, als ook de verklaringen van derden. De gemeente geeft daarentegen aan dat verzoeker onjuist is geïnformeerd over het beroep op de commissie, waarvoor excuses worden gemaakt. Ook ten aanzien van de zaaknummers is de constatering van verzoeker juist, één van de zaaknummers kan verzoeker aanhouden. Een hersteltermijn voor de rechtspersoonlijkheid van LFO achtte de gemeente niet opportuun omdat dit binnen 1 tot 2 weken niet hersteld kon worden.



Deze inhoudelijke reactie is niet naar tevredenheid van verzoeker, die zich om die reden richt tot de Commissie Ombudsman met de klacht dat de wijze van behandeling zijns inziens in strijd is met elementaire procesbeginselen van een democratische rechtsstaat.

De commissie is het opgevallen dat in het proces van klachtafhandeling door de gemeente diverse slordigheden, c.q. omissies hebben plaatsgevonden en tevens dat er onduidelijkheden zijn ontstaan bij verzoeker die de verordening er op na heeft geslagen om vast te stellen welke zijn rechten nu eigenlijk waren. De commissie heeft dit besproken met de gemeente.

De klachtenfunctionaris heeft aangegeven dat er inderdaad een aantal zaken niet goed is gegaan, hetgeen ook gecommuniceerd is naar verzoeker en dat vooraf is besloten partijen niet in elkaars aanwezigheid te horen, hetgeen de wet toestaat, als ook dat er vooraf gemeld is dat er geen verslag zou worden gemaakt van de zitting. De klachtbehandeling vergde overigens in eerste instantie nadrukkelijk dat doorgevraagd werd op de bejegeningklacht bij verzoeker omdat die onvoldoende duidelijk bleek. Ook nog tijdens de hoorzitting is daarop doorgevraagd door de burgemeester.

De commissie heeft tijdens het gesprek met de gemeente uitgelegd dat het belangrijk is dat verzoekers uit moeten kunnen gaan van een proces zoals wettelijk beschreven en zoals in een verordening is opgenomen. Als daarvan afgeweken wordt, dan wel wanneer er onjuistheden of slordigheden plaatsvinden voedt dit onnodig het wantrouwen jegens de overheid. Het vertrouwen in de overheid is immers bij verzoekers al in het geding op het moment dat zij een klacht indienen.

Kernvraag is of verzoeker terecht de procesgang van de eerste lijn klachtafhandeling ter discussie stelt en of de elementaire beginselen van de democratische rechtsstaat zijn geschonden met de afhandeling in eerste lijn in onderhavige casus?

*De Commissie Ombudsman oordeelt dat de klachten over het de procesgang in eerste lijn **gegrond** zijn en wel in strijd met de norm van 'transparantie' en 'fair play'. De gemeente dient in haar optreden open en voorspelbaar te handelen, zodat burgers inzicht kunnen verkrijgen in de procedures die tot beslissingen zoals in de onderhavige klachtenprocedure leiden alsmede het hoe en waarom ervan.*

Hoewel de gemeente in reactie op de mail van 4 november 2017 een uitgebreide puntsgewijze reactie geeft op de grieven van verzoeker en daarbij voor zover de gemeente dat terecht acht, excuses maakt voor de omissies, is verzoeker vooraf niet in kennis gesteld van de procedure die afweek van de regelgeving daartoe.

De commissie acht het van groot belang dat een klachtbehandeling conform de daartoe opgestelde procedure wordt afgehandeld en voor zover maatwerk meer passend zou zijn, dit alleen wordt toegepast om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen en voor zover de klager daarmee kan instemmen. Hieronder vallen volgens de commissie het niet arrangeren van een minnelijk gesprek, het achterwege laten van een verslag - hoewel aan het begin aangekondigd - als ook het niet in elkaars aanwezigheid horen - hoewel niet verplicht -.

Ten aanzien van de hersteltermijn voor de rechtspersoonlijkheid van LFO meent de commissie dat dit niet verplicht is, maar dat deze al te strikt juridische stellingname het belang van het klachtonderzoek lijkt te miskennen. Of verzoeker zich nu namens zichzelf dan wel namens LFO zonder rechtspersoonlijkheid heeft beklaagd, doel is om een klacht te onderzoeken en naar tevredenheid af te doen zodat de burger het vertrouwen in de gemeente weer kan terugkrijgen.

De commissie acht de kwalificatie die verzoeker hanteert 'dat hiermee de elementaire beginselen van de democratische rechtsstaat geschonden zijn' overigens wel een zware aanduiding voor de aangedragen klachten en dat in een proces waarin beroep bij de commissie nog open stond.

Het typeert daarentegen wel de verhouding waarin de gemeente en verzoeker inmiddels tot elkaar stonden: dogmatisch en niet meer flexibel met een luisterend oor voor de andere kant van het verhaal. Evenwel dient de gemeente juist in dergelijke situaties oog te hebben voor een normale, open bejegening, die objectief is en geen omissies bevat.

*De commissie doet de gemeente dan ook **de aanbeveling** in alle gevallen van een klachtbehandeling te werken conform de eigen Verordening en zo nodig, indien maatwerk ondersteunend is aan de klachtbehandeling, daarover met een klager duidelijk, open en transparant te communiceren.*

*Verder doet de commissie de gemeente **de aanbeveling** om zorgvuldiger om te gaan met zogenoemde 'standaarden' in zinnen en brieven waarvan gebruik wordt gemaakt, zodat slordigheden en omissies worden voorkomen. De klager die toch al geen vertrouwen heeft in de overheid zal zich door deze fouten nog meer gegriefd en onheus bejegend voelen. Het past een overheidsorganisatie niet om zich slordigheden en omissies te veroorloven zoals die in de onderhavige casus zijn voorgevallen.*

#### *Ad 2 onderzoek inhoudelijke klacht*

De commissie onderzoekt bejegeningzaken, derhalve houding en gedrag van gemeentelijke ambtenaren en bestuurders. Het onderzoek betreft niet de inhoud van het beleid, noch zaken die bij een andere (rechterlijke) organisatie moeten worden neergelegd, dan wel reeds zijn neergelegd en beoordeeld. Dit betekent dat de commissie zich inhoudelijk gericht heeft op de wijze van bejegening van de wethouder jegens LFO gedurende het proces om te komen tot groot onderhoud aan (onder andere) de Flintdijk en de Onyxdijk.

Verzoeker geeft in zijn reactie op het verslag aan dat voor hem het nieuw op te stellen GVVP onderwerp van gesprek was, de commissie 'grootonderhoud' bezigt en de gemeente zelf spreekt over 'herinrichting'. Hoewel de commissie begrip heeft voor de uitvoerige inhoudelijke uiteenzetting van verzoeker om de diverse termen uit te leggen, de verbanden mee te geven en de essentie voor de houding van LFO daarmee jegens de gemeente, gaat het voor de commissie in de klachtbehandeling niet om een inhoudelijk oordeel over veiligheid, rechtmatige inzet van gelden en dergelijke, maar om het feit of in het proces duidelijk was wat verwacht kon worden en van wie. De commissie gaat derhalve uit van de verklaringen van partijen hiertoe.

Verzoeker merkt in zijn reactie op het verslag op dat door de onvolledigheid van de kennis over de inhoud van het dossier een adequaat inzicht bij de commissie ontbreekt. De commissie is echter van oordeel dat de hoeveelheid aan informatie op diverse momenten, op verscheidene manieren aangeboden door verzoeker geen duidelijker beeld hebben gegeven, maar eerder de kwestie die onder de aandacht wordt gebracht, vertroebeld heeft. De essentie is gelegen in het feit dat een proces is gestart, waarover hieronder verder, welk proces door verzoeker wordt beklagd en met name de rol van de wethouder hierin. Daarover zal de commissie een oordeel geven en niet over de inhoud van de aangedragen zaken.

In het onderhavige proces is LFO in beginsel opgetrokken met het Bewoners Platform Kortendijk (BPK) en buurtpreventie (een onderdeel van BPK). LFO heeft vanaf aanvang aan tafel gezeten met de idee dat de verkeersveiligheid prioriteit had bij het proces dat zou leiden tot een gemeentelijk mobiliteitsplan. Daarbij haalt verzoeker 2 expertmeetings uit 2015 aan waarbij het veiligheidsaspect ter plaatse nadrukkelijk in beeld is gebracht.



De betrokken wethouder geeft aan dat van meet af aan duidelijk was dat het een onderhoudsplan betrof, waarbij asfalteringswerkzaamheden het uitgangspunt waren. In het college heeft hij het portefeuille onderdeel beheer en onderhoud van het openbaar gebied. Vanuit dit onderdeel is gekeken wat nodig was, waarbij eventuele andere punten voor verbetering van de verkeersveiligheid aan de orde kunnen komen, zoals te doen gebruikelijk is, maar alleen indien de gemeente dit ook nodig acht en er budget voor is.

Het is de commissie opgevallen dat vanuit deze verschillende gezichtspunten de beelden van partijen over het doorlopen proces en de verwachtingen daarbij uit elkaar zijn gaan lopen.

Verzoeker stelt dat de wethouder in een tweede gesprek met LFO aangaf, waarbij het verzoek op tafel kwam om de weg niet meer aan te merken als gebiedsontsluitingsweg en er eventueel een 30 km-zone van te maken, dat de gemeente daar niet aan zou beginnen. LFO heeft toen aangekondigd om andere oplossingen te benoemen voor het herinrichtingstraject. LFO, BPK en buurtpreventie hebben vervolgens een alternatief plan opgesteld en ingediend bij de gemeente.

De eerste reactie vanuit de gemeente bleek een herhaling van het eerdere gemeentelijke plan, hetgeen een grote teleurstelling was voor LFO. Daarop heeft LFO besloten om een aanstaand gesprek op 22 oktober 2015 alleen aan te gaan als het alternatieve plan leidraad zou zijn voor het gesprek. De wethouder heeft die dag, voorafgaand aan het gesprek, een e-mail gekregen van verzoeker waarin hij meldt niet aanwezig te zijn bij de bespreking van die middag. De wethouder heeft vervolgens het gesprek evenwel door laten gaan, waarbij de aanwezige partijen een constructief overleg hebben gevoerd. BPK heeft aan LFO teruggekoppeld dat het een prima gesprek was.

LFO stelt echter dat als zij had geweten dat er toch over de alternatieven gesproken zou worden, zij had willen deelnemen aan het gesprek en tevens dat zij zich nimmer als belangenbehartiger terug heeft getrokken hetgeen de gemeente stelt en ziet zich vanaf dat moment buiten spel gezet. Zij legt zich daar vervolgens niet bij neer. Er komt een communicatiewisseling op gang, die partijen niet dichter bij elkaar brengt.

LFO geeft aan dat zij op de vele verzoeken om informatie geen reactie meer kregen en bijvoorbeeld de WOB hebben moeten gebruiken om de juiste gegevens alsnog te verkrijgen. Ten aanzien van het belangrijkste punt voor LFO, het landbouwverkeer, is geen maatregel genomen. Ook een bemiddelingspoging van een raadslid van het CDA in juli 2017 bood geen soelaas. Deze kwam terug met de opmerking van de gemeente dat verzoeker eerst excuses zou moeten maken, omdat hij er anders niet meer in zou komen.

Zonder dat de commissie 'en detail' in gaat op alle punten die verzoeker aandraagt en de reactie die de gemeente daarop heeft gegeven, valt het de commissie op dat het er op lijkt dat partijen vanaf het begin een andere veronderstelling van hun positie hebben gehad. De wethouder heeft vanuit zijn portefeuille-onderdeel beheer en onderhoud van het openbaar gebied gehandeld.

Dat er verkeersveiligheidsaspecten meegenomen worden is gebruikelijk, maar het was niet de focus van de planontwikkeling. Daarbij komt dat niet alle verzoeken op dit gebied ook daadwerkelijk gehonoreerd kunnen worden, ofwel omdat de verzoeken niet realistisch zijn en/of omdat het budget niet toereikend is. Er dient derhalve door de gemeente een afweging gemaakt te worden.

Verzoeker geeft echter aan dat LFO nadrukkelijk de verkeersveiligheid als belangrijkste aandachtspunt zag bij de herinrichting. LFO heeft vanaf het begin aan tafel gezeten, een alternatief plan ontwikkeld, maar toen LFO het gesprek met de wethouder afzegde omdat dit plan niet de leidraad werd van het gesprek, zijn zij consequent genegeerd.

De commissie heeft de gemeente bevraagd op het participatietraject en of voldoende duidelijk was voor iedere betrokkene wie, op welk moment en met welke bevoegdheid werd uitgenodigd of aanwezig was bij gesprekken of informatie- dan wel inloopavonden van de gemeente. Bij het behoorlijk omgaan met de inbreng - en eventueel de inspraak - van burgers hoort dat duidelijk is wat de verwachtingen kunnen zijn. De wethouder ziet het hele verloop als een proces waarbij vanuit een pragmatische invalshoek aan de slag is gegaan. Dit gebeurt bij vele soortgelijke processen, waarbij de ervaringen positief zijn, zo heeft hij de commissie meegegeven.

Het is de commissie opgevallen dat verzoeker volhardend is in zijn stelling dat het hoofdprobleem van de Flint- en Onyxdijk het landbouwverkeer is, dat niet de asfalteringswerkzaamheden hoofddoel van FLO was en dat dit vanaf het begin duidelijk was. Zo geeft verzoeker daarbij aan dat hij meent dat de door de wethouder gememoreerde goede afspraken met ZLTO niet gemaakt zouden zijn, hetgeen niet echt vertrouwen wekkend is. De wethouder geeft op dit punt aan dat wel degelijk is afgesproken met ZLTO dat verkeer door woonwijken zo veel mogelijk wordt beperkt, maar dat er geen andere weg dan de Flint- en Onyxdijk mogelijk is. ZLTO heeft afgesproken dat zij haar leden zal aanspreken op rijgedrag, maar dat zij niet-leden zoals Belgische loonbedrijven niet kan aanspreken.

Ook het bespreken van het punt van een alternatieve route strandt op een verschil van inzicht tussen gemeente en verzoeker waarbij verzoeker volhardt in zijn eigen stellingname, ook als de wethouder telkenmale aangeeft dat er geen verandering komt in het aanduiden van de Flint- en Onyxdijk als gebiedsontsluitingsweg.

Ten aanzien van de metingen meldt verzoeker dat er wel metingen zijn geweest maar dat de gemeente vervolgens aangeeft dat zij niet kan vaststellen om hoeveel landbouwvoertuigen het gaat. De wethouder bevestigt dit omdat het systeem van de meetslangen alleen registreert wat de aantallen zware en lichte voertuigen zijn. De wethouder geeft aan dat hij zich wil inzetten voor metingen van de huidige vervoersbewegingen. Daartoe zal hij in overleg moeten met zijn ambtenaren omdat de meetsystemen al mogelijk ingeboekt zijn voor andere locaties.

Ten aanzien van de opmerking die het raadslid van het CDA heeft gedaan in het proces van een bemiddelingspoging geeft de wethouder aan dat hij zich hier niet in herkent.

Overigens zijn er door verzoeker in aanloop naar de verkiezingen op sociaal media opmerkingen geplaatst die de wethouder in een negatief daglicht stellen; de gemeente heeft sinds die uitingen minder de behoefte gehad om verzoeker ruim te ontvangen. Immers, als een klachtbehandeling onder handen is, kan verzoeker ook de uitkomst van dit onderzoek afwachten in plaats van tussentijds negatieve uitingen te doen op een openbaar forum, waar geen verweer mogelijk, dan wel passend is door de betrokkene.

Verzoeker geeft in reactie op het verslag aan dat zijn uitingen op sociale media geen invloed op de eerdere opstelling van de wethouder kunnen hebben gehad omdat deze uitingen zijn van 2018 en de klacht al ingediend was in 2017. De commissie ziet hierin wederom dat verzoeker weinig ruimte voelt in datgene wat beschreven wordt. De commissie benoemt het gedrag van de gemeente sinds de uitingen van verzoeker en beschrijft dat hangende een klachtbehandeling het soms goed is om even zaken te laten rusten. Verzoeker memoreert echter het gedrag van bewust negeren van de wethouder voordien, hetgeen onder handen is in de klachtbehandeling en waarover een conclusie van de commissie volgt bij afronding van de klachtbehandeling.

Hoewel de commissie heeft begrepen dat verzoeker zich niet begrepen en serieus genomen voelt, ziet de commissie ook dat er aantal uitgangspunten duidelijk gecommuniceerd is vanuit de gemeente.

Als partijen vervolgens ieder vanuit hun eigen beeld en verwachtingen het proces hebben doorlopen kan daaruit een mismatch zijn ontstaan die uiteindelijk heeft geleid in het staken van de communicatie vanuit de gemeente en het negatief benoemen van de kwestie en het gedrag van de wethouder via sociale media door verzoeker. Als gevolg hiervan zijn partijen het vertrouwen over en weer in een goede verstandhouding met elkaar verloren. De vraag is of dit geheel en al te wijten is aan het proces dat gemeente heeft doorlopen waarin LFO is gaan participeren met de verwachting als belangenbehartiger ook doorzettingsmacht te hebben.

De commissie heeft in de onderhavige klachtbehandeling gezien dat een pragmatische insteek van een proces door de gemeente en de behoefte van verzoeker om duidelijk te weten waar hij aan toe is in een proces totaal uit elkaar zijn gelopen.

De essentie van de klachtbehandeling is voor de commissie of er sprake is van een behoorlijk participatietraject. Of dit traject al dan niet pragmatisch wordt ingevuld maakt niet zo veel uit, zolang er sprake is van zorgvuldige en daarmee behoorlijke participatie.

De belangrijkste spelregels voor behoorlijke participatie zijn terug te vinden in de Participatiewijzer die de Nationale Ombudsman heeft opgesteld in dit kader. Hoewel dit geen aanvullende rechtsregels zijn voor burgers is het wel een toetsingskader.

De essentie van een zorgvuldige participatie is dat bij de voorbereiding goed wordt nagedacht over de vorm van participatie die wordt gekozen. De gemeente dient heldere keuzen vooraf te maken. Een al te pragmatische insteek maakt het voor betrokken bewoners – al dan niet georganiseerd in een groep of rechtspersoon - niet helder of zij mogen mee beslissen, mee produceren, adviseren, dan wel geraadpleegd worden of alleen worden geïnformeerd. Het proces zelf dient vooraf helder te zijn. De gemeente dient expliciet te maken welk onderwerp ter discussie staat, wie ze bij de beleids- en/of besluitvorming betreft, op welke wijze het participatieproces wordt ingericht en hoe ze de bewoners het beste kan bereiken daartoe.

Vervolgens dient de gemeente echt geïnteresseerd te zijn in en waarde te hechten aan de bijdrage van de burger in een constructieve houding. Hierbij dient de gemeente een actieve en adequate informatieverstrekking te verzorgen.

*Voor zover de klacht betreft dat onvoldoende duidelijk is gemaakt wie, welke rol en bevoegdheden had, acht de commissie de klacht **gegrond** en wel in strijd met de norm van 'het bevorderen van een actieve deelname door de burger'. LFO heeft het idee gekregen dat zij met meer doorzettingsmacht aan tafel zat dan de gemeente werkelijk kon en ook wilde bieden. De pragmatische insteek heeft er daarnaast mede voor gezorgd dat de partijen al verder van elkaar af kwamen te staan: de gemeente ging door, LFO kwam al meer (en steeds) terug op zaken die al besloten waren, daar waar andere betrokken partijen in gesprek bleven met de gemeente.*

Zoals ook in het begin van deze rapportage aangegeven, hebben daarbij de karakters van betrokkenen partijen er (mede) voor gezorgd dat zij niet meer tot elkaar kwamen. Voor het bewust negeren van LFO door de wethouder heeft de commissie géén aanleiding als daarmee wordt bedoeld dat LFO door de wethouder bewust buiten spel is gezet in verband met onderliggende belangen. De gemeente heeft op enig moment het proces voorgezet, op een pragmatische wijze, daar waar LFO andere verwachtingen van hun betrokkenheid en status had. Dit is niet goed gegaan, maar heeft mede te maken met hoe beide partijen zich hebben opgesteld en dat is naar het oordeel van de commissie derhalve niet te wijten aan één van beide partijen.

*De commissie doet de gemeente de aanbeveling om de Participatiewijzer door te nemen en nadrukkelijk te betrekken voorafgaand aan een traject waarbij de inbreng van burgers wordt gewaardeerd of vereist. Indien voor een meer pragmatische insteek wordt gekozen dan wel gaandeweg het proces wordt verlangd, dan dient de gemeente hierover duidelijk te communiceren: wat betekent dit voor het proces en voor welke belanghebbenden? Alleen op deze wijze kan een zorgvuldige en daarmee behoorlijke participatie bereikt worden.*

De commissie heeft in deze rapportage in hoofdlijnen weergegeven wat haar conclusies zijn, zonder daarbij de gedetailleerde informatie die verzoeker heeft aangedragen uit het oog te verliezen. Soms verliest men zich echter te veel in details of worden reacties en verklaringen vanuit het reeds gevormde beeld van wantrouwen bekeken, waardoor enige mate van distantie niet meer mogelijk is. Dit is jammer en belemmert de mogelijkheid om zaken uit te praten, het contact te herstellen in voor de toekomst op een andere wijze met elkaar om te gaan, hetgeen nadrukkelijk het doel van het Klachtrecht is.

Commissie Ombudsman  
16 augustus 2018