

B2

reg.nr.: 16.0016122

procesverantw.: 32-00

de Nationale
ombudsman

INGEKOMEN

02 NOV. 2016

GEMEENTE NIJMEGEN

ONTVANGSTBEVESTIGING
VERZONDEN

class.nr.: 07.355.2

afgedaan:

De gemeenteraad van Nijmegen
T.a.v. contactpersoon Nationale ombudsman
De heer J. de Roos
Postbus 9105
6500 HG NIJMEGEN

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl
Doorkiesnummer
(070) 356 35 34 JP/gn

Datum
1 NOV 2016

Ons nummer
2016.14960
Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen
1
Behandelend medewerker
mr. J.A. Prins
Onderwerp
Opening onderzoek

Geachte heer De Roos,

Eerder dit jaar ontving de Nationale ombudsman een klacht van de heer drs. R.C. Essers te Nijmegen over de gemeenteraad en de burgemeester van Nijmegen. De van de heer Essers ontvangen informatie, alsmede de informatie die al eerder bij de Nationale ombudsman bekend was is verwerkt in een voorlopig verslag van bevindingen dat u bijgaand aantreft. Met deze brief laat ik u weten dat wij de klacht gaan onderzoeken. Ook vraag ik u een standpunt in te nemen over de klacht.

De klacht

Wij onderzoeken deze klacht op grond van titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht. De klachtformulering is de basis voor ons onderzoek en het oordeel van de Nationale ombudsman. Deze luidt als volgt:

Verzoeker klaagt er over dat de gemeenteraad van Nijmegen stelselmatig de bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht voor de behandeling van klachten niet naleeft.

Daarnaast klaagt verzoeker er over dat de burgemeester van Nijmegen onvoldoende toeziet op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur.

Verzoek om reactie

Wij stellen onderzoek in om een goed beeld te krijgen van de klacht. Daarvoor hebben wij uw reactie nodig met daarin uw standpunt over de klacht. Deze ontvangen wij graag binnen zes weken. Kunt u in uw reactie ook aangeven of u (onderdelen van) de klacht gegrond acht? Als dit het geval is, vraag ik u om te vermelden of de klacht voor u een aanleiding vormt tot een actie of maatregel voor de heer Essers of in meer algemene zin.

Ons nummer
2016.14960

2

Aangezien een klachtonderdeel betrekking heeft op de burgemeester kan ik mij voorstellen dat u met de burgemeester een gezamenlijke reactie opstelt of de burgemeester vraagt namens de raad een reactie op te stellen. Ik verzoek u dit in uw reactie duidelijk aan te geven.

Tevens verzoek ik u aan te geven of het voorlopig verslag van bevindingen in uw optiek juist en compleet is of aanpassing of aanvulling behoeft?

Tevens verzoek ik u aan te geven:

- Of, en zo ja welke afspraken er zijn gemaakt voor de behandeling van klachten die van de heer Essers worden ontvangen;
- of u van mening bent dat de procedure zoals die nu wordt gehanteerd bij de behandeling van over de raad ingediende klachten in het algemeen en die van de heer Essers in het bijzonder voldoet of mogelijk aanpassing behoeft;
- welke mogelijkheden u ziet om te voorkomen dat de heer Essers met regelmaat klachten blijft indienen over de inhoud van de besluiten inzake straatnaamgeving.

Indien het uw voorkeur heeft om uw zienswijze tijdens een gesprek nader toe te lichten, dan is dat uiteraard ook mogelijk. U kunt hiervoor contact opnemen met de heer Prins die met de behandeling van de klacht is belast.

Voor de volledigheid wijs ik u er op dat de burgemeester is gevraagd hoe hij invulling geeft aan zijn bevoegdheid, zoals neergelegd in artikel 170, eerste lid, onder e. van de Gemeentewet om toe te zien op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur.

De heer Essers is gevraagd wat er volgens hem moet gebeuren om zijn vertrouwen in de gemeente Nijmegen te herstellen (een belangrijke doelstelling van klachtbehandeling) en daarbij tevens aan te geven wat hij zelf kan bijdragen aan een herstel van het vertrouwen van de gemeente Nijmegen in hem.

Doorsturen van uw stukken

Wij sturen de stukken die wij in de loop van het onderzoek van u ontvangen, normaal gesproken door aan de heer Essers. Hebt u daar bezwaar tegen, laat het ons dan weten. Geef daarbij ook aan waarom u niet wilt dat wij de stukken doorsturen. U hoort dan van ons of wij daar rekening mee kunnen houden.

Ons nummer
2016.14960

3

Contact

Voor uw reactie en eventuele vragen kunt u contact opnemen met de heer mr. J.A. Prins. U kunt hem op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070) 356 35 34 en e-mailadres bureau@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen



Bevindingen

WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker, inwoner van Nijmegen, voelt zich nauw betrokken bij de kwaliteit van het bestuur van deze gemeente en diverse onderwerpen, zoals straatnaamgeving. Straatnamen worden vastgesteld door de raad. Over dit onderwerp wendt verzoeker zich regelmatig tot de gemeente met adviezen, opmerkingen, suggesties e.d. Bijvoorbeeld als de raad zich bij het vaststellen van nieuwe namen niet houdt aan de Spellingwet en het Besluit bekendmaking spellingvoorschriften 2005. Als een reactie op zijn brieven uitblijft of naar zijn oordeel niet juist of volledig is, dient hij daarover een klacht in. De behandeling daarvan door de gemeenteraad verloopt naar de mening van verzoeker vaak ook niet goed.

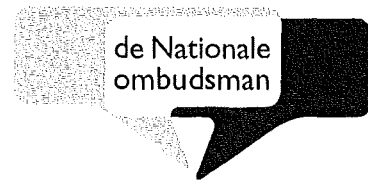
Verzoeker klaagt er over dat de gemeenteraad van Nijmegen stelselmatig de bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht voor de behandeling van klachten niet naleeft. Daarnaast klaagt verzoeker er over dat de burgemeester van Nijmegen onvoldoende toeziet op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Verzoeker is al jarenlang nauw betrokken bij het reilen en zeilen van de gemeente Nijmegen. Al in een artikel uit 'De Brug' van 8 mei 1991 staat dat hij regelmatig raadsvergaderingen bijwoont. Zelf zegt verzoeker in het artikel wel eens de indruk te hebben beter op de hoogte te zijn dan de raadsleden zelf. Overheid, instellingen en bedrijven genieten zijn bijzondere belangstelling en ontvingen honderden brieven om grote en kleine misstanden te melden. Verzoekers' eerste brief over straatnaamgeving dateert van 16 juni 1988. Sindsdien verschilt hij regelmatig van mening over de keuze voor een straatnaam, de beraadslagingen daarover en de uitvoering.

In 'De Gelderlander' van 16 april 1997, met als aanhef 'Criticaster bestookt gemeente al tien jaar met brieven' wordt ingegaan op verzoekers' overwegingen om in die jaren honderden brieven aan de gemeente te sturen. Verzoeker zegt hierover in het artikel: "Misschien ben ik een idealist. En ik vind het leuk. Als ik een brief naar de gemeente schrijf, gaat dat niet met tegenzin. Er zit ook wel nieuwsgierigheid bij. Je ontdekt steeds meer. Het is een kwestie van graven, waarom gaan dingen zoals ze gaan?".

Op 24 mei 2000 schrijft 'De Gelderlander' dat door het college van burgemeester en wethouders mogelijk niet meer op de brieven van verzoeker wordt gereageerd. Het argument dat de behandeling van zijn brieven onevenredig veel inzet van de ambtelijke capaciteit vergt vindt verzoeker onzin. Hij zegt hierover: "Mijn klachten komen omdat men het er in het begin bij laat zitten, het laat versloffen. Je kunt een klager beter ten onrechte serieus nemen dan niet serieus."



Op 19 december 2003 besteedt zelfs het personeelsblad van de gemeente Nijmegen aandacht aan verzoeker als 'beroepsbrievenschrijver' en 'veelschrijver'. Over verzoeker wordt opgemerkt dat hij zeker geen zuurpruim is, veel en uitbundig lacht en zich heel goed voor kan stellen dat mensen hem een muggenzifter vinden. Toch vindt hij niet dat hij te veel op details let. Het begint met een detail, maar achter ieder detail gaat een hoofdlijn schuil. En in reactie op de mededeling van een oud-wethouder dat tegenover die ene brief die de gemeente niet goed afhandelt er 999 wel goed beantwoord worden, merkt hij op: "Ik vergelijk het maar met een fietsband met één gaatje. Die band loopt toch echt leeg." Blijkens het artikel verwacht verzoeker dat hij, zolang hij baanloos burger is, brieven zal blijven schrijven over dingen die hem in zijn omgeving opvallen. Weerstand maakt hem alleen maar vasthoudender. Het artikel wordt afgesloten met de volgende zinsneden "Het meest onbevredigende is voor mij als ik meteen gelijk krijg" en "Als ik te snel gelijk krijg ben ik geneigd om het tegendeel te gaan beweren."

'Veelschrijversrichtlijn' van de gemeente Nijmegen

Op 17 september 2013 informeert het college van burgemeester en wethouders de gemeenteraad over de vaststelling van een uniforme richtlijn 'veelschrijvers'. Ter toelichting schrijft het college dat de gemeente een aantal burgers kent die onevenredig veel corresponderen met de gemeente. De beantwoording van die berichten - zowel informatieve mededelingen als kritische vragen, verzoeken om informatie met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur, op- en aanmerkingen over gemeentelijke voorstellen en klachten en bezwaren als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht - legt een groot beslag op de ambtelijke organisatie. Qua aantallen loopt het uiteen van een burger die ruim 100 berichten per jaar verstuurt, tot een burger die ruim 300 berichten per jaar verstuurt. In het verleden heeft het college in een aantal gevallen een individuele gedragslijn vastgesteld voor de correspondentie met deze burgers. De uniforme richtlijn, bedoeld om het beslag op de ambtelijke en bestuurlijke capaciteit te verminderen, gold bij vaststelling in 2013 voor twee burgers, waaronder verzoeker. Burgers worden per brief geïnformeerd over het hanteren van de richtlijn. Desgewenst worden zij uitgenodigd voor een mondelinge toelichting. Het college benadrukt dat de mogelijkheden voor de rechtsbescherming van betrokkenen en hun mogelijkheid om zich schriftelijk tot de gemeente te wenden, te allen tijde geborgd blijven en dat bij het opstellen van de richtlijn de adviezen van de Nationale Ombudsman ten aanzien van "veelschrijvers" in acht zijn genomen.

De richtlijn van de gemeente Nijmegen houdt het volgende in:

1. Registratie van de berichten vindt plaats op grond van de normale registratiecriteria.
2. Indien het bericht registratiewaardig wordt geacht, wordt er een op veel-schrijvers toegesneden ontvangstbevestiging verstuurd.
3. De berichten worden - ongeacht de adressering - in beginsel niet aan de collegeleden of leden van de directieraad voorgelegd, maar direct naar de verantwoordelijke organisatie-eenheid gestuurd. E-mailberichten worden om deze reden centraal naar de afdeling Documentaire Informatievoorziening doorgeleid.

4. Van elk bericht wordt kennisgenomen door een ambtenaar om het gewicht ervan te kunnen beoordelen.
5. Op informele berichten wordt in beginsel niet gereageerd. Dit kan gaan om informatieve mededelingen, vragen, op- en aanmerkingen over gemeentelijke voorstellen of administratieve procedures zoals bekendmakingen etc. Indien in de berichten signalen worden afgegeven die van nut zijn voor de organisatie, worden deze signalen wel opgepakt.
6. Formele berichten zoals klachten, bezwaarschriften, verzoeken om informatie op grond van de Wob en aanvragen van een beschikking worden wél in behandeling genomen, waarbij in beginsel een informele aanpak gehanteerd wordt, in plaats van een formeel juridisch correcte afhandeling (met hoorzitting, beschikking etc.).

Adviezen van de Nationale ombudsman ten aanzien van 'veelschrijvers'

In de brochure 'Het verhaal achter de klacht, effectief omgaan met lastig klaaggedrag' van december 2013¹ gaat de Nationale ombudsman nader in op het verhaal achter de klacht. Ook geeft hij richtlijnen voor het structureren of beëindigen van het contact met een burger als dit onevenredig veel tijd en energie kost.

Als het niet lukt om, bijvoorbeeld via bemiddeling, goede werkafspraken te maken, dan kan de overheidsinstantie ook eenzijdige gedragsregels opleggen. Dat moet wel in een aankondiging vastgelegd worden, waarin het onwenselijke gedrag benoemd wordt. De organisatie kan daarbij een communicatievorm opleggen waarin toekomstige contacten plaatsvinden, bijvoorbeeld alleen schriftelijk communiceren.

De Nationale ombudsman vindt dat de overheid in principe altijd op brieven of klachten van burgers moet reageren. Er zijn echter gevallen waarin overheden niet (inhoudelijk) hoeven te reageren. Bijvoorbeeld als een burger zelf in gebreke blijft en niet op de goede manier contact zoekt met een instantie. Ook burgers hebben hun eigen verantwoordelijkheid in de communicatie met de overheid. Voorbeelden daarvan zijn anonieme of beledigende brieven of brieven die gaan over een blijvend meningsverschil waarbij geen nieuwe standpunten zijn te verwachten, kennisgevingen en verzoeken om al eerder verstrekte informatie of specificatie. Als een overheidsinstantie daar niet op reageert, is dat volgens de Nationale ombudsman te rechtvaardigen.

Er is nog een situatie waarvan de Nationale ombudsman het aanvaardbaar vindt dat een instantie het contact met een burger beperkt. Dat is het geval als de correspondentie van een burger een onevenredige inspanning vergt van die organisatie. De instantie moet dit wel schriftelijk aangegeven, waarbij zij ook moet motiveren waarom het contact (zowel persoonlijk als schriftelijk) beëindigd wordt. Het antwoord op de vraag wanneer er precies sprake is van een onevenredige inspanning is niet eenduidig te geven en zal steeds afhankelijk zijn van het specifieke geval. Maar in het algemeen stelt de Nationale ombudsman dat er sprake is van een onevenredige inspanning als de burger zich



veelvuldig tot een instantie richt en daarvan een inspanning verlangt die buitensporig afwijkt van hetgeen van een dienstverlenende overheidsinstantie mag worden verwacht.

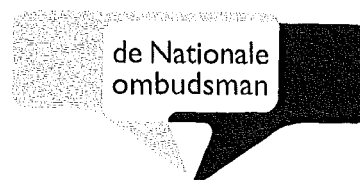
De Nationale ombudsman hanteert dan de volgende uitgangspunten:

- Een overheidsinstantie mag eenzijdig een gedragslijn opleggen voor de communicatie met een burger als de omvang van de correspondentie van die burger leidt tot een tijdsbeslag dat buitensporig afwijkt van wat in redelijkheid van een dienstverlenende instantie mag worden verwacht;
- Bij het eenzijdig opleggen van een gedragslijn mag betrokkene niet worden beperkt in zijn rechtsbeschermingsmogelijkheden en in zijn mogelijkheden zich schriftelijk te uiten naar een overheidsinstantie. Dat individuele belang van een burger moet blijven gewaarborgd. Dat betekent dat de burger wel brieven mag blijven sturen, maar dat de organisatie daar niet op hoeft te reageren. Het is dan wel noodzakelijk de organisatie zo in te richten dat het mogelijk is eventuele nieuwe correspondentie te bezien op de vraag of dit meer van hetzelfde is of niet;
- Deze lijn moet wel aan klagers schriftelijk worden aangekondigd, zodat zij weten wat zij kunnen verwachten;
- Ook kan telefonisch contact met een klager worden beperkt, bijvoorbeeld door een bepaalde contactpersoon aan te wijzen. Ook bij herhaald schelden, dreigen of andere ongepaste uitingen kan worden besloten iemand (tijdelijk) niet meer te woord te staan. Ook hiervoor geldt dat deze maatregel aan de betrokkene moet worden bekendgemaakt.

Na uitbrengen van de brochure 'Het verhaal achter de klacht' heeft de Nationale ombudsman regelmatig klachten behandeld over het eenzijdig opleggen van contactafspraken. Een van die zaken (dossier 2014.09447) betrof naast het eenzijdig opleggen van een contactafpraak ook de daarmee samenhangende beslissing tot beëindiging van de gemeentelijke dienstverlening. Aan de betrokken inwoner was in mei 2011 een vaste contactpersoon toegewezen. Enkele jaren later stelde het college dat, ook na het aanwijzen van een vaste contactpersoon, de correspondentie van deze inwoner met de gemeente leidde tot een te groot tijdsbeslag waardoor de dienstverlening van de gemeente aan andere inwoners onder druk kwam te staan.

Voor de beantwoording van de vraag of het college bij het treffen van verdergaande maatregelen behoorlijk had gehandeld onderscheidde de Nationale ombudsman klachten, verzoeken en aanvragen die gericht zijn op rechtsgevolg.

Aanvragen gericht op rechtsgevolg, zoals een vergunning, uitkering of bijvoorbeeld paspoort dienen in alle gevallen in behandeling te worden genomen. Hierover kan geen misverstand bestaan.



Over de door de inwoner ingediende verzoeken, stelde de Nationale ombudsman vast dat hij met de gemeente van mening of inzicht verschilt over onderwerpen die met name betrekking hebben op het (onderhoud) van openbaar groen en meer specifiek dat van bomen. Er viel niet meer te verwachten dat het standpunt van (één van) beide partijen zou wijzigen of dat partijen nader tot elkaar zouden komen.

De Nationale ombudsman vindt het behoorlijk als de overheid niet meer reageert op een onderwerp waarover langdurig is gecorrespondeerd en waarbij geen nieuwe standpunten zijn te verwachten. De betrokken inwoner mag uiteraard dezelfde dienstverlening verwachten als iedere andere inwoner van de gemeente, maar de Nationale ombudsman oordeelde ook dat er geen grond meer is om voor hem een vaste contactpersoon in stand te houden of om te blijven reageren op brieven van zijn hand over dezelfde of vergelijkbare onderwerpen.

Dat het college van burgemeester en wethouders op voorhand stelde dat eventueel nieuw ingediende klachten niet meer worden behandeld, achtte de Nationale ombudsman niet behoorlijk. Op grond van het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht heeft een ieder het recht een klacht in te dienen. Tegelijkertijd stelde de Nationale ombudsman dat het recht om een klacht in te dienen voor een overheidsinstantie niet een onbeperkte verplichting betekent om iedere klacht in behandeling te nemen. Allereerst is wettelijk vastgelegd dat klachten niet in behandeling genomen hoeven te worden indien zij gaan over handelingen van de gemeente:

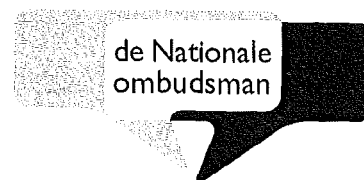
- die niet tegen de klager zijn gericht;
- die betrekking hebben op (de uitvoering) van algemeen beleid vastgesteld door college of gemeenteraad of
- waarvan het belang van de klager of de zwaarte van de klacht te gering zijn.

Ook klachten die al eerder zijn afgedaan hoeven niet opnieuw in behandeling genomen te worden.

De Nationale ombudsman stelde dat klachtbehandeling is bedoeld om te komen tot een herstel van vertrouwen tussen burger en overheid. Klachtbehandeling is bij voorkeur informeel, door met elkaar in gesprek te gaan. Als dit niet lukt is er altijd nog de wettelijk vastgelegde formele procedure. Soms kan klachtbehandeling (formeel of informeel) niet meer bijdragen aan dit 'herstel van vertrouwen', omdat de relatie tussen een burger en de overheid - helaas - te veel is verstoord.

In de specifieke casus concludeerde de Nationale ombudsman dat er sprake is van een diepgaand verschil van mening tussen de inwoner en zijn gemeente over onder andere het beheer van het openbaar groen en meer specifiek het kapbeleid en de belangen van de vogelstand. Zo lang dit verschil van mening bestaat, is klachtbehandeling over onderwerpen die daar nauw mee samenhangen of daaraan zijn gerelateerd feitelijk zinloos, omdat klachtbehandeling niet kan bijdragen aan een herstel van vertrouwen.

In zijn beslissing om klachten die betrekking hebben op of samenhangen met dit conflict



of verschil van mening over het openbaar groen kon het college van burgemeester en wethouders naar het oordeel van de Nationale ombudsman dan ook worden gevolgd. Dit betekende niet dat het college in het vervolg geen enkele klacht van deze inwoner in behandeling zou hoeven te nemen. Het college kan zich niet onthouden van klachtbehandeling over een onderwerp dat geen relatie heeft met de aard van dit conflict, nog niet eerder aan de orde is gesteld of waarbij sprake is van een duidelijk belang. Tegelijkertijd mag van betrokkene worden verwacht dat hij openstaat voor een informele klachtbehandeling en zijn klacht concretiseert.

WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?

Op 21 april 2016 wendt verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. Vier maanden daarvoor, vlak voor het kerstreces in december 2015, heeft hij een klacht ingediend bij de gemeenteraad omdat raadsvoorstellen omtrent straatnaamgeving als hamerstuk zijn geagendeerd terwijl verzoeker middels een ingekomen stuk aan de raad een aantal relevante feiten had aangevoerd. De ontvangst van de klacht is hem niet schriftelijk bevestigd, noch stond de klacht geagendeerd als binnengekomen stuk voor de raadsvergadering van eind januari 2016. Ook heeft verzoeker nimmer een beslissing van de raad gezien, waarbij de burgemeester is gemandateerd de klacht namens de raad af te handelen. In zijn beslissing op de klacht schrijft de burgemeester dat de manier waarop een onderwerp wordt behandeld aan de raad is en in wezen onderdeel vormt van het politieke besluitvormingsproces. De burgemeester merkt daarbij op zich verzoekers' ergernis te kunnen voorstellen als hij kanttekeningen plaatst bij een raadsvoorstel en dat voorstel vervolgens wordt geagendeerd als hamerstuk, maar dat het feit dat diens argumenten niet worden meegenomen onder het politieke besluitvormingsproces valt. De raad hoeft daar geen verantwoording van af te leggen in een klachtprocedure en de handelwijze van de raad kan naar het oordeel van de burgemeester dan ook niet als onbehoorlijk worden aangemerkt.

In zijn brief aan de Nationale ombudsman schrijft verzoeker dat de raad onvoldoende zorg draagt voor een behoorlijke klachtbehandeling en dat uit niets blijkt dat de burgemeester toeziet op een zorgvuldige klachtbehandeling door het gemeentebestuur. Ook acht hij de wijze waarop ingekomen stukken door de raad worden afgedaan getuigen van minachting jegens de indieners. Zo worden zijn pogingen om zijn inzichten ter kennis van het gemeentebestuur te brengen gefrustreerd. Voorstellen voor straatnaamgeving zijn altijd hamerstukken, ook als deze niet voldoen aan de wettelijke eisen. Naar het oordeel van verzoeker kan bij een zorgvuldige voorbereiding van de besluitvorming niet worden volstaan met het 'ter kennisgeving aannemen' van relevante kanttekeningen en is het politieke besluitvormingsproces geen rechtvaardiging voor het negeren van die kanttekeningen. Ook draagt dat niet bij aan een goede naamgeving van de openbare ruimte.

Naar aanleiding van diens klacht, en de op hem van toepassing verklaarde 'Veelschrijversrichtlijn', is in een gesprek met verzoeker nader ingegaan op zijn overwegingen. Daarbij gaf verzoeker aan dat het hem er om gaat dat klachten door de raad



(als bestuursorgaan) op een zorgvuldige wijze in behandeling worden genomen en afgedaan.

Voor hem begint het met een signaal dat niet goed door de gemeente wordt opgepakt, waardoor verzoeker zich genoodzaakt voelt een klacht of een WOB-verzoek in te dienen. De enige mogelijkheid, omdat op hem de 'veelschrijversrichtlijn' van toepassing is. Daarbij gaf verzoeker aan het van toepassing verklaren van deze richtlijn als een onjuiste beslissing te beschouwen, omdat die richtlijn zich richt op de kwantiteit, de hoeveelheid ontvangen brieven, terwijl hij zich alleen tot de gemeente wendt voor de kwaliteit van de besluitvorming omtrent straatnaamgeving. Eindresultaat van die besluitvorming zou moeten zijn dat de straatnaamgeving en huisnummering voldoet aan de daaraan te stellen wettelijke eisen. Verzoeker gaf daarbij ook aan een aanspreekpunt binnen de gemeente te missen om op een eenvoudige, directe wijze zijn opmerkingen over de besluitvorming en uitvoering van de straatnaamgeving door te geven. Want als ook de raad niets met zijn opmerkingen doet is hij wel gedwongen gebruik te maken van de klachtenprocedure en de mogelijkheden die de Wet openbaarheid van bestuur biedt.

In aanvulling op dit gesprek gaf verzoeker aan dat de 'veelschrijversrichtlijn' tot meer problemen leidt en dat, om die te beperken, maatwerk noodzakelijk is. Verzoeker is er van overtuigd dat adequaat reageren in een zo vroeg mogelijk stadium minder beslag legt op de schaarse ambtelijke capaciteit dan een non-communicatieve opstelling. Wat verzoeker vooral verbaast is het gebrek aan kwaliteit en het ontbreken van de behoefte om daarin verandering te brengen. Verzoeker schrijft niet te weten hoe hij een bijdrage kan leveren om dit te doorbreken. Zonder aanspreekpunt dat zich verantwoordelijk voelt voor de kwaliteit, is het naar de mening van verzoeker lastig communiceren.

AANVULLENDE KLACHTEN

Na het gesprek ontving de Nationale ombudsman van verzoeker nieuwe, aanvullende voorbeelden waaruit naar zijn mening telkens blijkt dat er niets is veranderd.

Zo dient verzoeker op 18 juni 2016 een klacht in bij de raad over de gebrekkige afhandeling van zijn verzoek om informatie. In de ontvangstbevestiging staat dat de klacht zal worden geplaatst op de agenda van de raadsvergadering van 6 juli 2016 en dat de raad wordt geadviseerd haar voorzitter te mandateren om deze af te handelen. Mocht de raad anders besluiten, dan wordt verzoeker onmiddellijk geïnformeerd. Toen de raad anders besloot is verzoeker echter niet geïnformeerd. Tijdens de hoorzitting naar aanleiding van de klacht, waren de raad en/of het college echter niet vertegenwoordigd.

Op 20 juni 2016 wendt verzoeker zich tot de gemeente met de mededeling dat het raadsbesluit inzake de straatnaamgeving voor het Professor van Melsenpad in strijd is met de wet en dat verzoeker naar aanleiding van het collegevoorstel al kanttekeningen had geplaatst bij onder andere de schrijfwijze van de naam, welke Professor Van Melsenpad zou moeten zijn. De raadsleden worden gewezen op de door hen bij hun installatie afgelegde eed om getrouw te zijn aan de Grondwet, de wetten te zullen naleven en hun plichten als lid van de raad naar eer en geweten te zullen vervullen.



Van verzoeker ontving de Nationale ombudsman tevens afschriften van de beslissingen van het college van burgemeester en wethouders van 30 augustus en 28 september 2016 op de door verzoeker ingediende klachten over de reacties op zijn verzoeken om informatie over de naamgeving van de buurten Fabrika, Ulpia en Waalhavenkwartier en van het Julianaplein/Vierdaagseplein. In de beslissingen wordt verwezen naar de 'veelschrijversrichtlijn' en aangegeven dat punt 5 (op informele berichten wordt in beginsel niet gereageerd), respectievelijk punt 6 (formele berichten worden wél in behandeling genomen, waarbij in beginsel een informele aanpak gehanteerd wordt) van de richtlijn van toepassing is.

Onder verwijzing naar deze voorbeelden schrijft verzoeker de Nationale ombudsman op 30 september 2016 dat het met de klachtbehandeling door de bestuursorganen van de gemeente Nijmegen droevig is gesteld. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Verzoeker schrijft dat het gemeentebestuur van Nijmegen er in de praktijk keer op keer in slaagt het tegenovergestelde te bereiken. Verzoeker schrijft het zeer op prijs te stellen als de Nationale ombudsman hier een einde aan zou maken.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

Bij de opening van het onderzoek is de gemeenteraad onder verwijzing naar het vorenstaande onder andere gevraagd of de procedure die wordt gehanteerd bij de behandeling van over de raad ingediende klachten voldoet of mogelijk aanpassing behoeft.

Tevens is de raad gevraagd hoe de door verzoeker ingediende klachten over de inhoud van de aan de raad voorgelegde en door de raad genomen besluiten inzake straatnaamgeving voorkomen zouden kunnen worden.

De burgemeester is gevraagd hoe hij invulling geeft aan zijn bevoegdheid, zoals neergelegd in artikel 170, eerste lid, onder e, om toe te zien op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur.

Verzoeker is onder andere gevraagd wat hij zou kunnen bijdragen aan de doelstelling van de klachtprocedure om het herstel van het tussen hem en de gemeente Nijmegen geschonden vertrouwen te herstellen.
