

Aan de griffier van de gemeenteraad
van de gemeente Stichtse Vecht

Class.		
Reg. (Zaak)nr.	Z/14/39840 IN/14/44204	gemeente Stichtse Vecht
Ingak.	03 DEC. 2014	Ontv. bev. ✓
Beh. Afd.	Griffie	
Maarsse, 2 december 2014		
Juza		

Betref : brief voor het college van B & W en
de leden van de gemeenteraad

Geachte griffier,

Hierbij verzoek ik u de bijgevoegde brief aan het college en de leden van de gemeenteraad door te sturen. Bij voorbaat dank.

Met vr. groet



A.W. Koot
Schokkingstraat 13
3601 XL Maarssen
kootaw@casema.nl
0346-563696

Aan het college van Burgemeester en Wethouders
en
leden van de gemeenteraad Stichtse Vecht.

Maarsse, 1 december 2014

Betreft : onafhankelijke adviescommissie klachten.

Geacht college van B & W en leden van de gemeenteraad

Ik heb de afgelopen jaren twee zaken, verlenging van grafrechten en het opruimen van gemaaid gras bij de gemeentelijke organisatie van de Stichtse Vecht aan de orde gehad. Inzake de verlenging van de grafrechten was ik de adviseur van en vertegenwoordigde ik mijn vrouw. Het was voor mij onvoorstelbaar hoe ambtenaren omgingen met brieven en de beantwoording daarvan en de door uw raad vastgestelde klachtenregeling.

Ik bepleit bij het college en de leden van raad de klachtenverordening zodanig aan te passen dat een onafhankelijke adviescommissie klachten of ombudsman, gelijk aan de adviescommissie bezwaarschriften de klachten van burgers gaat behandelen. Ik doe u op dit moment het voorstel omdat u nu bezig bent een onafhankelijke klachtenregeling voor het sociaal domein te maken.

Mijn ervaringen in bovengenoemde zaken wil ik graag met u delen want dat is aanleiding waarom ik dit voorstel doe.

Verlenging grafrechten.

Daar vragen onvoldoende of niet beantwoord konden worden heb naar aanleiding van de verlenging van de grafrechten twee bezwaren in gediend. Een tegen het besluit van B&W inzake de verlenging van de grafrechten en een tegen het besluit van de legesnota van de heffingsambtenaar. Ondanks dat ik in oktober 2010 formulieren dwangsom bij te late beslissing aan B&W en aan de heffingsambtenaar heb gezonden en in januari 2011 opnieuw de twee bezwaren aan B &W heb aangeboden kreeg ik pas op 28 april 2011 de eerste reactie van de gemeente.

In januari 2010 kreeg ik van een ingediend bezwaar geen ontvangstbevestiging en heb ik contact gehad met de postkamer. Een medewerker vertelde mij dat de postkamer de brieven een nummer geeft en dat de ambtenaar aan wie de brief ter behandeling is gegeven iedere zes weken een herinnering krijgt als de brief nog niet beantwoord is.

Dus tenminste vier maal heeft de ambtenaar een herinnering aan zijn laars gelapt en werd dat door de leiding niet gecontroleerd.

Op 28 april 2011, elf maanden na indiening van de bezwaren ontving ik het eerste antwoord op mijn bezwaren ,waarin met geen woord werd gerept over de twee ingediende formulieren dwangsom bij te late beslissing. Ik heb direct telefonisch contact opgenomen waarna spoedig een gesprek op het gemeentekantoor plaatsvond. Enkele dagen daarna ontving ik een brief waarin mij een dwangsom groot € 1260,-werd toegekend ten gevolge van het te laat beslissen. Daar er sprake was van twee bezwaren en de heffingsambtenaar de mening had dat er sprake was van één bezwaar ben ik hiertegen in beroep gegaan bij de rechtbank .Tijdens de zitting van rechtbank bleek dat het bezwaar ingediend bij de heffingsambtenaar, zelf aanwezig, geheel niet bekend was bij de gemeente.

De rechtbank kende mij bij vonnis BV9680 d.d.23 maart 2012 dan ook een tweede dwangsom groot € 1260,- toe.

Naar aanleiding van de laksheid en de houding van de ambtenaren waarmee ik te maken had, heb ik op 29 juni 2011 een klacht ingediend bij B&W.

De ingediende klacht werd in eerste instantie afgedaan door één van degene waartegen de klacht gericht was. Op de klachten werd in zijn brief geheel niet ingegaan. Na een telefonisch reactie van mij, waarin ik wees op de klachtenverordening, werd ik uitgenodigd voor een hoorzitting.

De hoorzitting werd voorgezeten door mevr. Koopmans-Willemsen, afdelingsmanager Interne dienstverlening. Ik heb daar tegen bezwaar gemaakt daar het klachten over verschillende afdelingen betrof, waarbij de gemeentesecretaris de behandelaar behoort te zijn. Mevr. Koopmans-Willemsen wimpelde dat bezwaar weg en liet de hoorzitting gewoon doorgaan.

In de brief van 16 november 2011 gaf Mevr. Koopmans-Willemsen antwoord op de klachten waarbij zij alleen inging op de verwoordingen van de beslissingen op de bezwaren. De heffingsambtenaar zou beslissingen op de bezwaren opnieuw gaan onderbouwen. Alle andere klachten werden niet behandeld.

Ik heb Mevr. Koopmans-Willemsen in mijn brief van 21 december 2011 gevraagd waarom zij de klachten niet had afgehandeld volgens de klachtenverordening. In artikel 9, lid 3 staat duidelijk: "het bestuursorgaan stelt de klager en degene tegen wie de klacht gericht is, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Dit oordeel wordt in afschrift naar de klachtencoördinator gezonden."

Ik ben door Mevr. Koopmans-Willemsen, de behandelaar, nog schriftelijk nog gemotiveerd van enig onderzoek in kennis gesteld. In dezelfde brief heb ik nog verschillende andere vragen gesteld maar de vragen werden niet beantwoord.

Ik heb daarna bij B&W een klacht ingediend over deze klachtbehandeling. Deze klacht is door de klachtencoördinator, medewerker van Mevr. Koopmans-Willemsen, doorgezonden is aan de Nationale Ombudsman.

Welke stukken naar de Nationale Ombudsman zijn gezonden is mij niet meegedeeld.

Ik heb van de Nationale Ombudsman ook geen stukken ontvangen en er is mij niets gevraagd. Alleen ontving ik een ontvangstbevestiging van de brief van de gemeente. Dat in tegenstelling tot de rechtbank die alle stukken die zij van partijen krijgt aan beide partijen toezend.

Op 26 april 2012 ontving ik een brief van de Nationale Ombudsman met antwoorden op een gedeelte van mijn vragen die ik in mijn brief van 21 december 2011 aan Mevr. Koopmans-Willemsen had gesteld.

Hoe absurd kan het zijn dat de vragen gesteld aan een ambtenaar van de gemeente Stichtse Vecht via een brief van de Nationale Ombudsman beantwoord moeten worden en dat daarvoor door de gemeente ook nog betaald moet worden.

De conclusie van de Nationale Ombudsman was: "dat het college uw klacht had kunnen afhandelen door al meteen in te gaan op al mijn vragen, maar dat is niet gebeurd". Ik concludeerde daaruit in minder diplomatieke bewoordingen dat het college, namens hen Mevr. Koopmans-Willemsen, gewoon zo hautain was geweest om mij niet direct antwoord te geven op mijn vragen.

Mijn vraag over het handelen van de behandelaar in strijd met de klachtenverordening werd niet door de Nationale Ombudsman behandeld, terwijl dat de belangrijkste vraag was waar ik een oordeel van de Nationale ombudsman van verwachtte.

Ik heb op 17 september 2013 een brief geschreven aan de verantwoordelijk wethouder, de heer P. Ploeg, waarin ik hem gevraagd heb of het handelen en houding van de ambtenaren amateurisme, onkunde, gemakzucht, ongeïnteresseerdheid, arrogantie van de macht, of minachting voor de burger was.

Hij mocht zelf conclusies trekken na het lezen van het dossier hetgeen de gemeente naar mijn mening nodeloos ongeveer € 10.000 had gekost. Ik kreeg van de wethouder geen antwoord en daarom heb ik op 4 december 2013 een brief bij hem thuis door de brievenbus gedaan .

Binnen 2 weken kreeg ik een brief van mevr. Koopmans –Willemsen, de behandelaar van de klacht, die namens B & W meedeelde dat ik geen brieven meer bij de wethouder door de brievenbus moest doen. De aan de wethouder gestelde vraag werd echter door haar, zoals gebruikelijk, niet beantwoord.

Van het oordeel van de Nationale Ombudsman had mevr. Koopmans-Willemsen dus zeer weinig geleerd.

De wethouder interesseerde zich vermoedelijk geheel niet voor de zaak

Verzamelen en afvoeren gemaaid gras

Op 6 juni 2012 heb ik melding betreffende de openbare ruimten gedaan over het maaien en afvoeren van het gras van de berm langs de zogwetering achter de van Houtenstraat en Schokkingstraat.

Ik vond het werk zeer slecht uitgevoerd. Ik wilde graag van de opzichter vernemen hoe de aannemer zijn werk had moeten uitvoeren. Er werd echter geen contact met mij opgenomen.

Daar de gemeente in de eerste zaak na vier maanden nog geen uitvoering had gegeven aan het vonnis van de rechtbank heb ik contact opgenomen met de gemeentesecretaris en hem er ook op gewezen dat ik nog geen reactie had gehad op mijn melding. Op 22 oktober 2012 krijg per mail antwoord van de gemeentesecretaris dat het zogenaamd "ruig" gras betrof wat ruig en grof werd gemaaid en dat gold ook voor de opruimwerkzaamheden. Voor verdere vragen kon ik mij richten tot de heer Anninga, teamleider uitvoering.

Op 23 juli 2013 heb ik de heer Anninga een mail gezonden dat het gras al vier weken gemaaid was en nog niet geruimd. Ik stelde hem de vraag binnen welke termijn het gras geruimd moest worden. Daar hij op vakantie was kon de heer Anninga pas op 7 augustus 2013 antwoorden. Hij antwoordde dat de verantwoordelijk opzichter op 25 juli 2013 met de aannemer de berm geschouwd en was het losse gras handmatig verwijderd.

Het gras moest volgens hem voor het verzamelen eerst gedroogd zijn waardoor de zaden eruit konden vallen. De werkzaamheden konden door verschillende oorzaken uitgevoerd worden binnen een paar dagen tot twee weken. Er was echter na mijn melding op 23 juli 2013 door de aannemer niets uitgeharkt, hetgeen ik dagelijks constateerde.

Het gras werd op 16 oktober 2013 voor de twee maal dat jaar gemaaid. Op 12 november 2013, vier weken later, was het gras nog niet geruimd.

Ik heb op dezelfde dag een klachtenformulier ingevuld. Namens B&W antwoordde op 21 november 2014 dhr. Leunenberg dat door de storm op 28 oktober 2013 de opruimwerkzaamheden waren gestaakt omdat omgewaaide bomen en uitgebroken takken prioriteit hadden in verband met openbare veiligheid. Een zeer legitieme reden. Daar er in de brief niet over het bestek van de aannemer werd gerept heb ik dit opgevraagd bij de dienst en heb ik een gedeelte van het bestek ontvangen.

In het bestek stond duidelijk dat het maaisel binnen drie dagen verzameld moest worden en afgevoerd naar een composteerinrichting.

Ik concludeer hieruit dat dhr. Anninga, teamleider uitvoering, mij in zijn mail van 7 augustus 2013 volledig verkeerd informeerde en dan druk ik mij heel diplomatiek uit . Ook dhr. Leunenberg had

dienen te weten dat als het gras op 16 oktober 2013 was gemaaid het op 19 oktober geruimd had moeten zijn en niet dat op 28 oktober 2013 de opruimwerkzaamheden gestaakt moesten worden. Tevens concludeerde ik dat het toezicht volgens mij totaal afwezig is geweest.

Naar aanleiding van de informatie uit het gedeelte van het bestek heb ik op 9 december 2013 nogmaals een brief met vragen aan B&W gezonden. Op 1 april 2014 kreeg antwoord van de heer Leunenberg namens B&W waarin ik in het gelijk werd gesteld dat het gras na het maaien binnen drie dagen verzameld en afgevoerd moest worden. Bij de aannemer en de toezichthouder zou hij er op aan dringen dat het werk volgens het bestek uitgevoerd moest worden. Vele andere vragen werden niet beantwoord. Over het toezicht is geen enkele vraag beantwoord.

Op 28 of 29 mei 2014 werd het gras voor de eerste keer dit jaar langs de zogwetering gemaaid maar niet achter de Schokkingstraat vermoedelijk een trucje van de aannemer om het gras niet binnen drie dagen te hoeven verzamelen en afvoeren.

Op vrijdag 6 juni 2014 heb ik een mail gestuurd aan de heer Leunenberg met de stand van zaken. Ik heb hem geschreven dat de aannemer lak aan hem had omdat hij na gewaarschuwd te zijn willens en wetens zich niet aan het bestek hield. Nog dezelfde dag kreeg antwoord dat de volgende week een gesprek met de directie van de firma Bron zou plaatsvinden.

Ik informeerde bij de heer Leunenberg welk economisch voordeel de aannemer had gehad door zijn werkwijze en of de gemeente dit kon terugvorderen en of deze aannemer volgend jaar weer kon inschrijven wanneer het werk opnieuw moet worden aanbesteed.

Daar ik mij zeer verbaasde over het antwoord zal ik de passage uit de brief van 15 juli 2014 van de heer Leunenberg namens B&W letterlijk weergeven:

“ U vraagt welke kosten de aannemer heeft bespaard door het niet storten van het maaiafval. Het naar een erkende composteerinrichting afgevoerde gras wordt per gewichtseenheid ton (1000 kg) afgerekend op basis van aangeleverde stortbonnen en niet op basis van een vastgestelde prijs voor het totaal aan composteerbaar afval. Deze afrekening gaat naar de gemeente en niet naar de aannemer en wordt dus ook door de gemeente betaald. Door het niet storten van maaisel behaalt de aannemer dus geen economisch voordeel. De gemeente wel, maar dat is duidelijk niet bedoeling omdat wij hebben aangegeven dat het gemaaide gras dient te worden verwijderd.”

De controle op de stortingen wordt uitgevoerd door het bedrijf Stiveco. Uitleg werd verder niet gegeven. Ik denk niet dat er de gehele dag een medewerker van Stiveco ter controle zal staan. Terugvorderen van het economisch voordeel kon niet en de aannemer kon gewoon weer inschrijven bij de aanbesteding maar de ervaring kon meewegen in de gunning.

Ik vind dit een zeer bijzondere en niet logische constructie en ik zou graag van het college vernemen of u het met mij eens bent en zo niet, waarom niet ?

Ook in deze zaak zijn brieven laat beantwoord en werden vragen niet beantwoord.

Ik wil aan het college vragen of ik weer een klacht moet indienen om de antwoorden op mijn vragen te ontvangen van de Nationale Ombudsman ?

Naar aanleiding van mijn ervaring met de behandeling van klachten door B&W van de gemeente Stichtse Vecht was ik benieuwd op welke wijze B&W en de leden van de gemeenteraad over de klachten geïnformeerd worden.

Ik heb de verslagen klachtenbehandeling van de afgelopen jaren aangevraagd. Ik ontvang de verslagen van 2010 en 2011. De verslagen 2012 en 2013 waren vermoedelijk nog niet klaar.

Uit de verslagen van de klachten is volgens mij voor u bijna niets op te maken en geven geen enkele aanleiding om te sturen in de organisatie.

Daarom verzoek ik nogmaals aan het college en de leden van de raad een onafhankelijke adviescommissie klachten of een ombudsman in te stellen, gelijk zoals de adviescommissie bezwaarschriften functioneert.

Nu wordt de tweedelijnsklachtenbehandeling gedaan door het instituut de Nationale Ombudsman. In de brief van de Nationale Ombudsman van 9 oktober 2014 stelt hij dat voor hem het speerpunt ligt in het versterken van de zogenoemde eerstelijns klachtenbehandeling dus de klachtenbehandeling die in uw gemeente plaatsvindt.

Dat is voor mij een adviesfunctie en geen oordeelsfunctie.


Als ik een klacht voorleg wens ik een oordeel over mijn klacht en dient dat transparant plaats te vinden.

Het instituut de Nationale Ombudsman is totaal niet transparant in zijn handelen.

Van alle contacten en briefwisseling tussen de ombudsman B & W en de ambtenaren van de Stichtse Vecht om de vragen te beantwoorden heb ik geen enkel verslag of stukken gezien. Ik kon zelf geen afschrift krijgen van de brief die vermoedelijk na afhandeling van de klacht door de Nationale ombudsman naar de gemeente zal zijn gezonden.

Ik zie de reactie van het college van B & W op mijn voorstel en mijn ervaringen met de gemeente Stichtse Vecht met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend,



A.W. Koot
Schokkingstraat 13
3601 XL Maarssen

Tel. 0346-563696

03 DEC. 2014

koepel

Aan de griffier van de gemeenteraad
van de gemeente Stichtse Vecht