



## Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer K. en mevrouw P.  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de Rotterdam, cluster Stadsbeheer

Dossiernummer: 2242  
Datum: 4 februari 2020



### ***Samenvatting***

De heer K. en zijn echtgenote mevrouw P. wonen sinds 2011 aan de X.laan te Rotterdam. Zij hebben deze woning via een projectontwikkelaar aangekocht. De woning is op het riool aangesloten, maar dat is niet op een technisch correcte wijze gedaan. De heer K. en mevrouw P. constateren op enig moment dat ambtenaren van de gemeente met vertegenwoordigers van de projectontwikkelaar en de bouwer contact hebben over de aansluiting van hun woning op het riool zonder hen daarin *“te kennen, te consulteren en te betrekken.”* De heer K. en mevrouw P. verzoeken de gemeente niet met derden, zoals de projectontwikkelaar over hun woning en het riool te praten. De gemeente stelt dat ze niets verkeerd heeft gedaan. De heer K. en mevrouw P. vertrouwen de gemeente echter niet meer en vragen de ombudsman een onderzoek naar hun klachten in te stellen.

De ombudsman vindt dat de gemeente behoudens wettelijke beperkingen op vragen moet reageren. Van wie de vragen ook komen. De klacht daarover is niet gegrond. Zeker in het geval er allerlei procedures lopen, moet de gemeente echter transparant zijn over welke informatie zij deelt. Dat heeft de gemeente in dit geval niet gedaan. De klacht daarover is gegrond.

De gemeente ervaart de heer K. als een moeilijke burger. Uit de stukken die de ombudsman tijdens zijn onderzoek verzamelde, blijkt dat de gemeente zich onvoldoende bewust is geweest van zijn rol als overheidsorgaan: onpartijdig en boven de partijen staand, ook als de heer K. tegen de gemeente procedeert. De ombudsman vindt dat de klacht van de heer K. dat de gemeente partijdig was, gegrond is.

In de reactie op de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel, schrijft de gemeente dat het voor haar klaarblijkelijk op bepaalde momenten toch lastig was om de noodzakelijke onpartijdigheid en professionaliteit te behouden. De afgelopen jaren is volgens de gemeente de relatie met de heer K. niet verbeterd door de voortdurende procedures. Desondanks is de gemeente het met de ombudsman eens dat die procedures geen rol mogen spelen bij de wijze waarop de gemeente met de heer K. omgaat. De gemeente neemt dit als leerpunt mee en biedt excuses aan. De ombudsman kan zich vinden in deze reactie.



## ***Inleiding***

De heer K. en zijn echtgenote mevrouw P. wonen sinds 2011 aan de X.laan te Rotterdam. Zij hebben deze woning via een projectontwikkelaar aangekocht. De woning is op het riool aangesloten, maar dat is niet op een technisch correcte wijze gedaan. De heer K. en mevrouw P. constateren op enig moment dat ambtenaren van de gemeente met vertegenwoordigers van de projectontwikkelaar en de bouwer contact hebben over de aansluiting van hun woning op het riool zonder hen daarin *“te kennen, te consulteren en te betrekken.”* De heer K. en mevrouw P. verzoeken de gemeente niet met derden, zoals de projectontwikkelaar over hun woning en het riool te praten. De gemeente stelt dat ze niets verkeerd heeft gedaan. De heer K. en mevrouw P. vertrouwen de gemeente niet meer en vragen de ombudsman een onderzoek naar hun klachten in te stellen.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op en stelde hij klagers en de gemeente in de gelegenheid op de bevindingen te reageren. Op 19 november 2019 reageerde de heer K. Op 13 december 2019 reageerde de gemeente. De ombudsman stelt nu zijn definitieve oordeel vast.

## ***Klacht***

*Klacht 1* De gemeente communiceert ten onrechte met derden over zaken met betrekking tot onze woning en geeft hen informatie, zonder ons daarin te kennen.

*Klacht 2* Als de gemeente informatie met betrekking tot onze woning moet delen, dan moet zij ons actief informeren dát zij informatie heeft gedeeld, met wie en welke informatie zij heeft gegeven.

Aanvullend klaagde de heer K. over de inhoud van e-mails die de heer K. gedurende een hoger beroep bij de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State ontving.

*Klacht 3* Uit de e-mails van de gemeente aan de projectontwikkelaar, de burens en de interne e-mails blijkt dat de gemeente partijdig is.

De heer K. klaagde ook over de afhandeling van zijn Wob-verzoeken.



### ***Onderzoek***

Op 3 november 2017 en 21 november 2017 besluit de ombudsman een onderzoek in te stellen naar de klachten van de heer K. Op 2 januari 2018 reageert de gemeente op de klachten van de heer K.

Tegen een beslissing van de gemeente om de bouwvergunning niet te handhaven, dient de heer K. bezwaar, beroep en in 2017 uiteindelijk hoger beroep in. Op 12 juli 2018 behandelt de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State het hoger beroep ter zitting. Op 2 augustus 2018 vraagt de Raad van State bij de gemeente het hele dossier op met de op de zaak betrekking hebbende stukken. De Afdeling Bestuursrechtspraak vraagt de gemeente om hem het gehele 'projectdossier' toe sturen. De Afdeling stuurt dit projectdossier op 17 september 2018 door naar de heer K. De heer K. constateert dat het maar een deel van het dossier is. De Afdeling vraagt vervolgens bij brief van 9 oktober 2018 het college van burgemeester en wethouders de rest van het dossier toe te sturen. De heer K. ontvangt de stukken van de Afdeling op 26 oktober 2018. De heer K. stuurt op 3 december 2018 (delen van) dit 'projectdossier' aan de ombudsman toe.

De ombudsman heeft het 'projectdossier' verwerkt in zijn bevindingen. Sommige e-mailwisselingen dragen sporen van 'gewobt' zijn. Delen daarvan zijn gezwart, met name op namen en e-mailadressen. Dat is niet in alle gevallen goed gelukt. De naam van de heer K. is soms herkenbaar. E-mailadressen en namen van betrokkenen zijn soms herleidbaar. De ombudsman geeft hieronder de inhoud van een aantal van deze e-mails weer en houdt daar de gezwarte stukken in aan, ook als de ombudsman weet om welke betrokkene het gaat. Daarnaast kort de ombudsman namen van betrokkenen af.

### ***Niet bevoegd***

Tijdens het onderzoek naar de klacht heeft de heer K. zich beklagd over de gang van zaken met betrekking tot zijn Wob-verzoeken. De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar deze gedragingen, gelet op het feit dat de heer K. daartegen bezwaar en beroep in kon dienen. Uiteindelijk kan de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State daarover een uitspraak doen. Hieronder zal de ombudsman dus geen aandacht besteden aan de gang van zaken omtrent de Wob-verzoeken.



## ***Bevindingen***

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Op 15 juni 2010 verstrekt de gemeente een bouwvergunning voor de bouw van 2 vrijstaande woningen en een brug gelegen aan de X.laan te Rotterdam.
2. Op 21 december 2011 schrijft de gemeente aan de bouwer dat het niet de bedoeling is dat de 2 woningen gecombineerd aangesloten zijn en blijven op het riool. De woningen dienen ieder afzonderlijk aangesloten te worden in verband met het risico van verstoppingen. De gemeente geeft aan dat de brief van 21 december 2011 onderdeel uitmaakt van de bouwvergunning van 15 juni 2010.
3. Op 24 februari 2012 stuurt een medewerker Watermanagement van Gemeentewerken Rotterdam een e-mail aan de aannemer. Daarin schrijft hij: *“In Rotterdam is de huisaansluiting tot en met het hoofdriool van de perceeleigenaar. Deze is dan ook verantwoordelijk voor de aanleg beheer en onderhoud van deze leiding.”* Om aan te mogen sluiten op het hoofdriool moet er eerst een aansluitvergunning op het hoofdriool of een pompput van de gemeente Rotterdam verstrekt worden. De medewerker vraagt de aannemer zo spoedig mogelijk een aanvraag in te dienen.
4. Op 22 juni 2012 verstrekt de gemeente een vergunning voor het aansluiten van beide woningen op het gemeentelijke riool onder een aantal voorwaarden. Een van deze voorwaarden is dat de bouwinspecteur van Stadsontwikkeling akkoord is met de ligging van de huisaansluiting en de verzamelleiding van het riool. Een andere voorwaarde is dat de verzamelleiding in beheer en onderhoud van de eigenaren van de percelen aan de X.laan blijft. Tegen deze vergunning dient de heer K. bezwaar, beroep en uiteindelijk hoger beroep in.
5. Er ontstaat een dispuut over de vraag wie verantwoordelijk is voor een juiste aansluiting van beide percelen op het gemeentelijke hoofdriool.
6. Op 8 oktober 2013 stuurt de Teamleider Beheer Water en Riolering van de gemeente een e-mail aan de projectontwikkelaar met een voorstel. Het voorstel houdt in dat er op de erflijn een pompput wordt gemaakt met voor beide huisnummers een aansluiting op eigen terrein. De projectontwikkelaar betaalt 75% van de kosten voor het aanleggen van deze pompput en de gemeente Rotterdam 25%.
7. Op 20 maart 2015 stuurt de gemeente een e-mail aan de projectontwikkelaar:



Zoals bekend is de verleende vergunning nietig verklaard door de rechtbank, hierdoor moeten wij opnieuw besluiten. Formeel moet dit besluit vandaag genomen worden, maar om dat wij iets meer tijd willen sturen wij jullie formeel een brief waarmee we de termijn voor besluitvorming verlengen.  
De lijn die ik met P. afgelopen week heb besproken staat nog overeind, maar de juristen wilden hier nog verder op inzoomen. Rede hiervoor zal jullie bekend klinken, dit dossier vraagt zorgvuldigheid.  
Bijgevoegde brief is onderweg.

8. En op 9 april 2015 intern:

Mijn voorstel zou zijn dat we expliciter opnemen in de brief hoe wij voornemens zijn te besluiten (dit helpt V. in zijn zaak tegen K. en vervolgens de optie geven om de aanvraag in te trekken. Volgens mij zijn we dan transparant en duidelijk wat hij kan verwachten, maar laten we de keuze bij hem.

V. is de bouwer van de 2 woningen aan de X.laan.

9. Op 22 mei 2015 bevestigt de Teamleider Beheer Water en Riolering aan de aannemer dat deze geen gebruik zal maken van de aansluitvergunning van 22 juni 2012. De griffier van de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State vraagt de heer K. per brief van 29 mei 2015 of hij in deze mededeling aanleiding ziet om zijn hoger beroep met betrekking tot de aansluitvergunning in te trekken.

10. E-mailwisseling tussen de bewoners van de burens van de heer K., de bewoners van het andere huis met de rioleringsproblemen aan de X.laan en de Teamleider Beheer Water en Riolering van het cluster Stadsbeheer. De teamleider schrijft in een e-mail van 13 mei 2016:

*"..... In eerdere communicatie heb ik altijd gesproken over 1 pompput, met zowel jou als Familie K.. In mijn opinie moet ik op het moment dat er afwijkingen zijn, ..., alle destijds betrokken partijen informeren over een veranderde aanpak. Gezien het geschil wat wij nog hebben met dhr. K. heeft het niet mijn voorkeur om hier nu mee te starten..... Het liefst doe ik alles in gezamenlijk overleg met jullie en fam. K.. ....Zodra ik weet wat de juridische mogelijkheden zijn om gedoe te voorkomen dan laat ik je dat weten.*

Selectie uit de e-mailcontacten van de heer K. en de gemeente over en weer:

11. E-mail van de heer K. aan de Teamleider Beheer Water en Riolering van Stadsbeheer Openbare Werken van 2 juni 2016: *"Mag ik je verzoeken de e-mails met onze burens aangaande de riolering ook met ons te delen. Dank."*
12. Op 3 juni 2016 stuurt de Teamleider de e-mail van 13 mei 2016 aan de burens van de heer K. door naar de heer K.
13. E-mail van de heer K. aan de gemeente van 19 oktober 2016: *"Dit begrijp ik niet, wij hebben samen geconcludeerd dat wij, P. (de vrouw van de heer K., toelichting ombudsman) en ik, geen opdrachtgever zijn (geweest) en dat wij dientengevolge geen eigenaar van de gerealiseerde leiding zijn. Ik veronderstel dat jij W. (de projectontwikkelaar, afkorting ombudsman) had gesproken over de ontstane*



*problemen in zijn hoedanigheid van (vertegenwoordiger van) als eigenaar/exploitant verantwoordelijke persoon voor het functioneren van de gerealiseerde leiding. Indien dit anders is zou ik graag van je vernemen in welke hoedanigheid je je dan hebt verstaan met W. (projectontwikkelaar, afkorting ombudsman) voordat je mij belde."*

14. E-mail van de Teamleider Beheer Water & Riolering van 31 oktober 2016 aan de heer K.: *"Nee, aanleiding voor contact zoeken van W. naar mij toe, was dat hij wilde weten of er ontwikkelingen waren met betrekking tot de pompput, terloops kwam probleem van vreemd water om de hoek kijken."*
15. E-mail van 6 november 2016 van de heer K. aan de Teamleider Beheer Water & Riolering: *"..., maar je geeft geen antwoord op de vraag als in mijn e-mail hieronder betreffende de hoedanigheid van W. (projectontwikkelaar afkorting ombudsman) waarin jij je namens de gemeente met hem verstaat."*
16. E-mail van 7 november 2016 van de Teamleider Beheer Water & Riolering aan de heer K.: *"Ik weet niet wat je bedoelt. Hoe ik tot W. (projectontwikkelaar afkorting ombudsman) verstaat? Net als tot jou. Als mij wat gevraagd wordt, probeer ik antwoord te geven. Zijn vraag was of er ontwikkelingen waren mbt de pompput voor nr. X (het huis van de burens, toevoeging ombudsman), hierop heb ik geantwoord dat dit loopt. Hij noemde daarbij dat deze info van belang was in de arbitragezaak die nog met jullie loopt. Meer was het niet."*
17. E-mail van 7 november 2016 van de heer K. aan de Teamleider Beheer Water & Riolering van de gemeente: *"Wij zijn zoals jou bekend in deze voor de gemeente direct betrokkenen, en zoals je weet is W. (afkorting ombudsman) zelve dat niet. Voorts hebben P. (de vrouw van de heer K.) en ik jou eerder gewezen op jouw positie als ambtenaar en jou verzocht om je in die hoedanigheid niet te mengen in zaken tussen derden die onder de rechter zijn. Ondanks dat blijf jij je als gemeenteambtenaar met hem verstaan. Ik meen dat je dat als ambtenaar niet had moeten doen."*
18. E-mail van 8 november 2016 van de Teamleider Beheer Water & Riolering van de gemeente aan de heer K.: *"Ik respecteer je mening, maar constateer tegelijk ook dat we het niet met elkaar eens zijn. Ik beperk mij tot feitelijke informatie en meng mij niet in jullie geschil."*

Selectie e-mailcontacten van gemeente met derde over en weer.

19. E-mail van de gemeente van 13 januari 2017 aan een onbekende en de reactie van de onbekende in de tekst in geel: *"Nee, ik ben het niet met je eens. (gezwart) heeft niet*



*expliciet aangegeven dat zij geen pompput gaan stichten. Dat zullen ze ook niet doen. Wel komt het ze nu goed uit. Ze worstelen met het feit dat ik eis dat zij een eventuele aansluiting van nr. X dan moeten gedogen. Als die put tegen de erfgrens komt zou ik niet weten waarom dat 'gedogen' zou zijn. Wij hebben in dat geval de put betaald, en niet zij. Het is geen worsteling maar obstructie. Ieder redelijk mens had het allang opgelost."*

20. E-mail van 13 januari 2017 van de Teamleider Beheer Water & Riolering aan een onbekende met in geel de reactie van de onbekende van diezelfde dag:  
*".....vergunning is vernietigd door de rechter en was onjuist verleend. Weet ik. Het gaat me om het feit dat 'de gemeente' in eerste instantie ja heeft gezegd tegen een dergelijke aanpak. Pas door het gestalk van (gezwart) is de vergunning tegen het licht gehouden." "Ik sta open voor alternatieven, maar ga niet in gesprek met alleen jullie als projectontwikkelaar. Een oplossing moet worden gedragen door de bewoners. Die gaan we dat ook voorleggen (gezwart) is akkoord"*
21. E-mail van 13 januari 2017 van onbekende aan de Teamleider Beheer Water & Riolering: *"Vraag: als het riool bij (gezwart) geheel zou voldoen (technisch) en de bewoners zouden meewerken, ben je dan met me eens dat dit de huidige beste optie zou zijn?"*
22. E-mail van 16 januari 2017 van Teamleider Beheer Water & Riolering aan onbekende met cc aan onbekende: *"Zoals aangegeven in de mail, wil ik niet discussiëren via de mail. Ik vind het storend dat je aangeeft dat alles goed is afgestemd en de gemeente vanaf begin is betrokken. Dit is feitelijk onjuist."*
23. E-mail van 16 januari 2017 van onbekende aan Teamleider Beheer Water & Riolering: *"Echter m.b.t. de zaak met (gezwart) zitten wij met de gebakken peren. Steentje in de schoen blijft uiteraard de aan (gezwart) betaalde vergoeding van bijna € 18.000 voor een put die ze niet gaan aanleggen omdat er simpelweg samengespannen wordt om (gezwart) eveneens een dergelijk bedrag te bezorgen. Ik verwacht dat de gemeente hier, bij zoveel aantoonbare obstructie, "onze kant" kiest. Dat wil zeggen actief meedenkt over hoe dit op te lossen. Dat zou bijvoorbeeld kunnen door (gezwart) te dwingen die put te (laten) maken."*
24. E-mail van 16 januari 2017 van Stadsbeheer aan onbekende *"Ik neem je mail voor kennisgeving aan. Wat is je bedoeling van een telefoontje, ik zie het nut hieraan niet in. Ik kies geen partij, actief meedenken en doen hebben wij inmiddels bijna 5 jaar gedaan. In 2012 hebben wij al geconcludeerd dat we er niet uit gaan komen en dat arbitragezaken en*





*rechtzaken onvermijdelijk waren. Willen we een stap verder kunnen komen, zullen die eerst achter de rug moeten zijn.”*

25. Op 9 maart 2017 stuurt een medewerker van de gemeente een e-mail aan een derde:

*Een persoonlijke mening heb ik zeker, maar ik wil handelen vanuit mijn rol. De voorzichtigheid zit hem in het feit dat er meerdere procedures spelen, ook nog in de hoek van de bouwvergunning. Ik wil niet dat persoonlijke opvattingen via omwegen weer terecht komen in aanverwante procedures. Het zou namelijk zo kunnen zijn dat mijn persoonlijke opvattingen door jou gebruikt worden in jullie arbitragezaak, vervolgens door K. [redacted] weer wordt gebruikt in procedures met gemeente. Kortom ik houd me bij waar ik van ben. Mocht de casus van begin 2012 opnieuw zich voordoen, dan hebben wij duidelijk aangegeven wat de eisen zijn voor aansluiten op het riool. Belangrijkste eis is dat de rechtverkriggende instemt met wijze van aansluiten dat is ook nu niet het geval.*

26. De derde blijft de gemeente vragen om een standpunt in te nemen. Ondermeer over brieven van de bouwinspecteur en mogelijke oplossingen voor wat er in het verleden niet goed is gegaan. De teamleider reageert en verwijst naar eerdere correspondentie.

27. Op 13 september 2017 schrijft de gemeente aan de heer K. en zijn vrouw:  
*“geconfronteerd met de onenigheid en juridische procedures inzake de huidige aansluiting op de riolering van de panden aan de X.laan .....is de gemeente bereid ... u hierin tegemoet te komen door in te stemmen met uw wens en die van uw burens. De gemeente gaat akkoord met 2 individuele aansluitingen, maar is niet bereid financieel bij te dragen.”*

#### *Klachtbehandeling*

28. Op 11 december 2016 dient de heer K. een klacht in. De heer K. klaagt erover dat de Teamleider Beheer Water & Riolering zich ‘verstaat’ met (vertegenwoordigers van) de projectontwikkelaar over ondermeer de aansluiting van zijn woning op het hoofriool *“zonder ons daarin te kennen, zonder ons te consulteren en zonder ons daarbij te betrekken”*. De heer K. verzoekt de gemeente het lopende dossier in handen van een andere ambtenaar te stellen.

29. Op 22 december 2016 stuurt de Teamleider een e-mail aan een medewerker Juridische Zaken van het cluster Bestuurs- en Concernondersteuning van de gemeente Rotterdam.



Beste [REDACTED]

Zoals besproken mbt de afhandeling van de klacht een concept brief. Belangrijkste aandachtspunt is denk ik nog om te checken welke correspondentie in kader van het WOB verzoek wel/niet is verstuurd. Ik heb daar geen zicht, jij wel? Nu in de bijlage alleen bijgevoegd de relevante correspondentie van na juni 2016.

Wil jij de brief lezen/aanvullen

[REDACTED] Even de context, met deze bewoner ben ik inmiddels ruim 4,5 jaar verwickeld in bezwaarschriften, procedures, rechtzaken etc. Met [REDACTED] heb ik besproken deze klacht af te doen als publieksbrief en niet als officiële klacht (een te zwaar middel). Met die rede heb ik een brief opgesteld met in briefhoofd naam van [REDACTED] en wil ik hem jou, [REDACTED], laten tekenen. Hiermee laten we goed zien dat dossier breed bekend is.

Met vriendelijke groet,

De reactie van de medewerker van Juridische zaken is:

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 23 december 2016 13:29

Aan: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Klacht dhr. [REDACTED]

ik realiseer mij dat er staat 'klacht' wat mij betreft maken we er van publieksreactie / reactie en geen klacht.

Met vriendelijke groet,

30. Op 3 januari 2017 reageert de gemeente op een 'reactie' van 11 december 2016. De gemeente schrijft: *gelet op het feit dat er meerdere juridische procedures met u (de heer K., omb) lopen, beperken wij ons slecht tot de beantwoording van uw verzoek en geven geen inhoudelijke reactie op het door u gestelde."*
31. Op 19 januari 2017 klaagt de heer K. er ondermeer over dat zijn klachtbrief van 11 december 2016 als publieksreactie is afgedaan en niet als klacht volgens hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
32. Op 6 februari 2017 schrijven betrokken medewerkers van de gemeente aan elkaar: *"Het langlopende dossier (inmiddels 5 jaar) gaat vermoedelijk nog wat langer duren. We kiezen even bewust voor een procesantwoord en niet inhoudelijk. Geeft wat meer lucht en tijd. Met deze meneer hebben we zelf ook nog een rechtszaak lopen in hoger beroep, wanneer dit voorkomt is onduidelijk. Omdat het nog steeds over mij gaat, kies ik ervoor om onder pseudoniem van M. te schrijven."*
33. Op 9 februari 2017 reageert de directeur Openbare Werken. Als de gemeente het bericht van 11 december 2016 als klacht aan had moeten merken, dan verzoekt de gemeente de heer K. dit expliciet aan te geven. De gemeente zal het bericht dan alsnog als klacht behandelen. Daarnaast vraagt de gemeente welke informatie de heer K. nog nodig heeft.



34. Op 22 februari 2017 bevestigt de heer K. dat hij een klacht heeft ingediend.
35. In een reactie van 29 maart 2017 schrijft de directeur Openbare werken van het cluster Stadsbeheer op de klacht richting de heer K. dat er niet is gebleken dat er niet integer gehandeld is door de betrokken medewerkers. Er is onderzoek gedaan en er zijn geen onregelmatigheden geconstateerd. De klacht is ongegrond en daarom heeft de gemeente de heer K. niet gehoord. De gemeente vindt dat de klacht verband houdt met een lopende civielrechtelijke procedure en daarom behandelt de gemeente de klacht niet verder. De gemeente schrijft:
- Voorts ben ik van mening dat uw klacht gelet op de achtergrond verband houdt met de kwestie waarover de eerder genoemde civielrechtelijke procedure over loopt. Gelet op artikel 9:8 lid 1 sub e Awb, wordt uw klacht niet nader behandeld.
- En *“Er is dus geen informatie gedeeld met de projectontwikkelaar (derde) waar u niet van op de hoogte was. Slechts het standpunt van de gemeente over de huisaansluiting en de pompput is gedeeld. Deze informatie is ook bij u bekend.”*
36. In een interne e-mailwisseling van de gemeente van 14 juni 2017 waarin men op zoek is naar degene die het dossier van het beroep van de heer K. behandelt schrijft de Coördinator JZ Stadsbeheer: *‘(gezwart) heeft dit mooie dossier gekregen.’* Degene die het dossier in behandeling heeft schrijft: *‘Ja dit klopt ik ben nu de klos ....’*
37. In het kader van een Wob-verzoek van de heer K. communiceren medewerkers van de gemeente intern per e-mail van 9 november 2017:
- 90% van de overige mails in het dossier is onderling met één of meer juridisch adviseurs. Hier inzage ingeven leidt wellicht tot meer kennis en inzicht over hoe wij onze procesvoering in alle rechtzaken die hij aanspant vormgeven. Dat lijkt me niet noodzakelijk om dat met hem te delen.
- en
- Het is uiteraard niet de bedoeling om hem daarvan op de hoogte te brengen.
- De ombudsman neemt aan dat met hem, de heer K. wordt bedoeld.

### **Standpunt klager**

38. Uit de stukken blijkt duidelijk dat de gemeente achter onze rug om met derden heeft gecommuniceerd over ons en ons huis. Zij stelt zich daarbij partijdig op, is niet transparant, geeft ons niet de juiste informatie en luistert niet naar ons. De gemeente deelt vertrouwelijke niet publiekelijk beschikbare informatie met een derde, nota bene procespartij in een geschil tussen deze derde en bewoners. De gemeente doet dat ondanks dat wij hebben gevraagd dat niet langer te doen. De gemeente deelt een vertrouwelijk gesprek met de bewoners van de 2 woningen



aan de X.laan met de ontwikkelaar, terwijl de gemeente wist dat wij een conflict met deze ontwikkelaar hadden.

39. De bouwer en de gemeente werken samen tegen ons. Als de bouwer uitspraken over ons doet in zijn communicatie met de gemeente, neemt de gemeente daar ten onrechte geen afstand van. Intern gebruikt de gemeente allerlei kwalificaties als: *ik ben nu de klos.....en ... heeft dit mooie dossier gekregen.*

40. Als wij proberen achter de waarheid te komen stelt de gemeente zich formeel op, weigert zij stukken te overleggen, ook niet in het kader van de Wob omdat ze vreest dat dat haar procespositie schaadt. Nu pas, bij de Raad van State overlegt de gemeente de stukken. Een van de betrokken ambtenaren schrijft over een Wob-verzoek van mij :

**Tatatata daar is ie al hij wil de rest ook inzien. Ik heb daar grote moeite mee ivm lopende rechtzaken**

41. De gemeente houdt zich niet aan de regels van het klachtrecht. Mijn klachten worden bewust als publieksreacties behandeld, ik word niet gehoord en degene waarover ik klaag, is betrokken bij de afhandeling van de klacht.

42. Het past een betrouwbare overheid, onpartijdige en integere overheid niet een aanbod aan enkel derden en niet aan direct belanghebbenden te doen, en na aanvaarding door de direct belanghebbenden, hetzelfde aanbod vervolgens als vervallen te verklaren. Wij verzoeken u een aanbeveling te doen aan de gemeente om het door haar aangeboden en door bewoners aanvaarde gemeentelijke beheer van de verzamelleiding te erkennen.

### ***Standpunt gemeente***

43. Er is niet rechtstreeks met de heer K. en mevrouw P. gecommuniceerd. Zij zijn echter grotendeels in de cc meegenomen in de mailwisselingen. Daarnaast hadden zij op 23 november 2017 inzage in deze mailwisselingen.

44. Uit het onderzoek naar de klacht en een gesprek met betrokkene blijkt dat er alleen maar feitelijke informatie is gedeeld.

45. De gemeente zal in het geval van een Wob-verzoek met derden-belanghebbenden communiceren. De gemeente heeft geen andere informatie over het huis van de heer K., dan de informatie waarover hij reeds zelf beschikt.

46. Op de vraag van de ombudsman waarom de gemeente vindt dat het verstrekken van informatie aan derden, een gedraging is die door het instellen van een



procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is (zie de klachtafhandelingsbrief van 29 maart 2017) antwoordt de gemeente: Het ontgaat mij wat er precies met deze vraag bedoeld wordt. De gedraging zoals die door u verwoord is, zal zeker niet getoetst worden in een gerechtelijke procedure.

47. De gemeente vindt dat zij zeker in het begin van de gesprekken en de correspondentie met de heer K. en mevrouw P. en de burens veelvuldig met en naar alle partijen heeft gereageerd. Voor de gemeente is het evident dat zij inhoudelijke correspondentie met derden niet op voorhand deelt met de heer K. omdat die een geschil met de derde heeft. De gemeente vindt dat zij geen betrokken partij is bij het geschil.
48. De gemeente erkent dat in het interne e-mailverkeer uitlatingen staan die de schijn van partijdigheid suggereren of niet-professioneel zijn geformuleerd. De gemeente erkent dat dit niet goed is en biedt daarvoor zijn excuses aan. De gemeente schrijft daarover: *“kijkend naar de historie met de heer K., de vele procedures die door hem worden aangespannen en zijn wijze van optreden in bepaalde situaties, is het klaarblijkelijk op bepaalde momenten toch lastig de noodzakelijke onpartijdigheid en professionaliteit te behouden. De afgelopen jaren is de relatie met de heer K. niet verbeterd door de voortdurende procedures. Dat dit desondanks geen rol zou mogen spelen is juist en dit leerpunt wordt meegenomen.*
49. Gedurende het onderzoek van de ombudsman heeft de gemeente geprobeerd tot overeenstemming te komen met de heer K. De gemeente heeft aan de heer K. in gesprekken excuses aangeboden en een voorstel gedaan om inhoudelijk tot een oplossing te komen. De heer K. heeft dit aanbod van de gemeente niet aanvaard. Het probleem is dus helaas nog niet opgelost. De juridische strijd met de heer K. gaat nog steeds verder.

### **Wet en regelgeving**

50. Artikel 3:1 lid 2 Algemene wet bestuursrecht  
Op andere handelingen van bestuursorganen dan besluiten zijn de afdelingen 3.2 tot en met 3.4 van overeenkomstige toepassing, voor zover de aard van de handelingen zich daartegen niet verzet.



51. Artikel 3:2 Algemene wet bestuursrecht  
Bij de voorbereiding van een besluit vergaart het bestuursorgaan de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen.
52. Artikel 9:7 lid 1 Algemene wet bestuursrecht  
De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
53. Artikel 9:8 lid 1 sub e Algemene wet bestuursrecht  
Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:  
a., b., c., d.,  
e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest,...
54. Artikel 9: 10 Algemene wet bestuursrecht
  1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
  2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
    - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
    - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
    - c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
  3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

### ***Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten***

55. De ombudsman toetst het optreden van het cluster Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam de behoorlijkheidsvereisten:

#### **Goede informatieverstrekking**

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.



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

### **Transparant**

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

*Transparant vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.*

### **Onpartijdigheid**

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

*De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.*

### **Overwegingen**

56. Ingevolge artikel 9:1 lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht worden klachten over gedragingen van personen, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, aangemerkt als een gedraging van een bestuursorgaan. Gedragingen van teamleiders, directeuren, juristen en klachtbehandelaars worden dus allemaal toegerekend aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam. Als de ombudsman hieronder 'gemeente' schrijft, is dat de verzamelnaam voor al deze personen en het college van burgemeester en wethouders.

#### *Informatievoorziening*

57. Gemeenten hebben de verplichting te reageren op vragen en verzoeken om informatie. Die verplichting is er ook als betrokkenen met elkaar in rechts- of arbitragezaken verwickeld zijn. Aard en inhoud van die reactie is afhankelijk van eventuele beperkingen op grond van voorheen de Wet bescherming persoonsgegevens en nu de Algemene Verordening Gegevensbescherming of de bepalingen van de Wet openbaarheid van bestuur. Als er geen beperking is, dient



de gemeente de informatie te verstrekken. De gemeente heeft bovendien een zelfstandige plicht om actief informatie te delen.

58. In dat verband is de reactie van de teamleider Stadsbeheer van 7 november 2016 aan de heer K. in beginsel juist: *Als mij wat gevraagd wordt, probeer ik antwoord te geven. Evenals "Ik beperk mij tot feitelijke informatie en meng mij niet in jullie geschil."*
59. De ombudsman ziet niet in hoe de gemeente, behoudens beperkingen op grond van de wet, tegemoet kan komen aan de wens van de heer K. om niet met derden te communiceren. De ombudsman kan niet vaststellen dat er hier sprake is van enige wettelijke beperking. De 1<sup>e</sup> klacht van de heer K. is daarom niet gegrond.

#### *Transparantie*

60. De gemeente had over het feit dát deze communicatie plaatsvond en over de inhoud van die informatie transparant moeten zijn. Zowel naar de heer K., naar zijn burens als naar de projectontwikkelaar. Dat had gekund door de gewisselde e-mails copie conform naar alle betrokkenen te sturen of alle betrokkenen apart te informeren. Er was geen enkele reden om die informatie niet meteen te verstrekken. Dat de gemeente aanneemt dat er een vrijheid is om die informatie niet te verstrekken of het moment van het verstrekken van informatie te bepalen, zoals in een e-mail van 13 mei 2016<sup>1</sup> aan de burens wordt gesuggereerd, is onterecht.
61. In de reactie op de klacht van 29 maart 2017 stelt de gemeente dat de heer K. kennis heeft kunnen nemen van alle e-mails toen de gemeente deze ter inzage gaf naar aanleiding van het Wob-verzoek van de heer K. Deze reactie miskent dat de gemeente actief, zelf en zonder vertraging de juiste informatie moet verstrekken en ervoor moet zorgen dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is. Dat moet niet afhankelijk zijn van een eventueel Wob-verzoek van de heer K.
62. De 2<sup>e</sup> klacht van de heer K. is gegrond. De gemeente heeft onvoldoende actief de juiste informatie verstrekt en is niet voldoende transparant geweest.

---

<sup>1</sup> *In mijn opinie moet ik op het moment dat er afwijkingen zijn, ....., alle destijds betrokken partijen informeren over een veranderde aanpak. Gezien het geschil wat wij nog hebben met dhr. K. heeft het niet mijn voorkeur om hier nu mee te starten.....*

*Het liefst doe ik alles in gezamenlijk overleg met jullie en fam. K.. .....Zodra ik weet wat de juridische mogelijkheden zijn om gedoe te voorkomen dan laat ik je dat weten.*





### *Partijdigheid*

63. De heer K. heeft door de communicatie tussen de gemeente met hem en met de projectontwikkelaar het idee gekregen dat de gemeente partijdig was, althans tegen hem was. Dat werd versterkt door de manier waarop de gemeente op zijn klachten reageerde.
64. Uit de interne e-mails van de gemeente en e-mailverkeer blijkt dat de gemeente de projectontwikkelaar een tijdje 'ondersteunde'. Voorbeeld is de interne e-mail van 9 april 2015: *dat helpt V. in zijn zaak tegen K.* Later krabbelt de gemeente wat terug, maar dat doet niets af aan het feit dat de gemeente zich op dat moment partijdig opstelde.
65. Daarnaast blijkt dat de gemeente de heer K. lastig vindt en het hem ook lastig maakt. De ombudsman bespreekt hieronder een aantal voorbeelden.
- Uit de gewobte e-mails blijkt dat een klacht van de heer K. van 11 december 2016 met opzet als publieksreactie is aangemerkt. Juridische zaken stelt voor om van de klacht een publieksreactie te maken en degene over wie de klacht gaat, stelt de reactie op de klacht zelf op als een publieksbrief en laat een ander tekenen.
  - In het kader van de discussie of het een klacht of een publieksreactie is, schrijft degene over wie de klacht gaat: *"Omdat het nog steeds over mij gaat, kies ik ervoor om onder pseudoniem van M. te schrijven."* De ombudsman maakt daaruit op dat de gemeente wel degelijk wist dat haar handelswijze in strijd met artikel 9:7 Algemene wet bestuursrecht was: degene over wie de klacht gaat, mag niet betrokken zijn bij de interne klachtbehandeling.
  - Op 9 februari 2017 vraagt de gemeente aan de heer K. om expliciet aan te geven of het om een klacht gaat, hoewel hij zijn klaagschrift van 11 december 2016 als 'klacht' bij de gemeente heeft ingediend en hij zich in de brief van 19 januari 2017 beklagt dat zijn klaagschrift niet overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is behandeld.
  - Als de heer K. op het verzoek van de gemeente ingaat, schrijft de gemeente op 29 maart 2017 dat de klacht ongegrond is en overigens niet behandeld wordt omdat die verband houdt met een civielrechtelijke procedure. Gelukkig realiseerde de gemeente zich in het kader van de externe klachtafhandeling dat de gedraging waarover de heer K. klaagde, de informatievoorziening,



geen verband hield met een civielrechtelijke procedure en dat deze klacht dus wel behandeld had kunnen worden.

66. De ombudsman vindt dat de gemeente zich partijdig heeft opgesteld en actief geprobeerd heeft de heer K. het lastig te maken. Ongeacht of de heer K. zelf lastig is, dit past een overheid niet.
67. De ombudsman vindt dat de gemeente zich in strijd met het behoorlijkheidsvereiste onpartijdigheid heeft gedragen. De klacht van de heer K. daarover is gegrond.

### ***Oordeel***

- Klacht 1* De klacht dat de gemeente ten onrechte met derden over de rioolaansluiting van de heer K. heeft gecommuniceerd is niet gegrond. De gemeente moet ook antwoord geven op door derden aan haar gestelde vragen.
- Klacht 2* De klacht dat de gemeente de heer K. en zijn vrouw onvoldoende actief heeft geïnformeerd is gegrond. De gemeente is onvoldoende transparant geweest over de inhoud van de communicatie die zij met derden voerde. De gemeente heeft niet gehandeld in overeenstemming met het behoorlijkheidsvereiste Transparant.
- Klacht 3* De klacht over de wijze waarop de gemeente met de heer K. is omgegaan is gegrond. De gemeente heeft zich partijdig getoond en met vooroordelen gehandeld. Daarmee heeft de gemeente in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Onpartijdigheid gehandeld.

De ombudsman heeft besloten geen aanbeveling aan zijn oordeel te verbinden. De gemeente laat in reactie op de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel weten dat zij lering uit deze zaak trekt. De ombudsman is tevreden met deze reactie.