

RAPPORT 2005/262, NATIONALE OMBUDSMAN, 7 SEPTEMBER 2005

Samenvatting	1
Klacht	2
Beoordeling	2
Conclusie	12
Instemming	12
Aanbeveling	12
Onderzoek	13
Bevindingen	13
Achtergrond	14

SAMENVATTING

De gemeente had verzoekers inboedel, die door een ontruiming op straat dreigde te geraken, uit overwegingen van openbare orde en veiligheid laten meevoeren en opslaan. Een deel van de inboedel was vernietigd, volgens verzoeker onnodig. Verzoeker klaagde onder meer hierover als ook over de duur van de klachtbehandeling alsmede over de motivering en de uitkomst. Een schadeclaim van verzoeker wikkeld de gemeente af ruim vier maanden nadat zij de klacht had afgewikkeld.

Er is ruimte voor coulance in situaties waarbij ten gevolge van vermoedelijke maar onbewezen fouten van bestuursorganen burgers uitgaven in geld of investeringen in tijd hebben gedaan of (zullen) moeten doen, zonder dat sprake is van evident of vermoedelijk onrechtmatig handelen. De gemeente koos ervoor om door toepassing van bestuursdwang zaken van verzoeker feitelijk in beheer te nemen. Bij dat beheer hoorde de mogelijkheid van controle achteraf of dat beheer juist werd uitgeoefend. Het procesverbaal was ten aanzien van de 'te vernietigen zaken' onvoldoende gespecificeerd. Met name wat er in de diverse blauwe zakken had gezeten was en bleef onbekend. Ook ten aanzien van een aantal andere 'te vernietigen zaken' was niet meer vast te stellen of dit terecht is gebeurd. Hierdoor was sprake van vermoedelijke, maar onbewezen fouten van de gemeente. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de gemeente jegens verzoeker dan ook in beginsel coulance moeten betrachten, en met verzoeker in overleg moeten treden over een vorm van compensatie in geld of in natura. Verder oordeelde de Nationale ombudsman dat een termijn van ruim vier maanden tussen afwikkeling van de klacht en uitspraak op de aansprakelijkstelling, mede ook gelet op de betrekkelijke eenvoud van de claim en het al verrichte feitenonderzoek in het kader van de interne klachtbehandeling, strijdig was met het vereiste van voortvarendheid.

De gemeente had daarmee gehandeld in strijd met het vereiste om daar waar is aangewezen coulance te betrachten en met het vereiste van voortvarendheid. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging niet behoorlijk. De Nationale ombudsman nam er met instemming kennis van dat:

- er thans op wordt toegezien om bij elke opening van containers in het kader van de

toepassing van bestuursdwang bij huisuitzettingen foto's te maken van de inhoud van die containers;

- intern maatregelen zijn getroffen, waarmee voor de toekomst wordt beoogd de afhandeling van klachten zoveel mogelijk binnen de daarvoor geldende termijnen te laten plaatsvinden.

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen werd in overweging gegeven om:

- met verzoeker in overleg te treden over een vorm van compensatie voor mogelijk ten onrechte vernietigde zaken; - maatregelen te treffen om in vergelijkbare gevallen te komen tot een voortvarende afwikkeling van (eenvoudige) claims, die zijn gekoppeld aan een klacht.

KLACHT

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente onzorgvuldig is omgesprongen met roerende zaken van hem, die (ten dele) na zijn huisuitzetting bij de gemeente waren opgeslagen, en dat een aantal zaken niet door de gemeente is teruggegeven.

Verzoeker klaagt in het verlengde daarvan over de klachtafhandeling door het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen bij brief van 3 juni 2004. Verzoeker klaagt over de motivering in de bevindingen, over de uitkomst en over de behandelingsduur van de bij brief van 10 maart 2004 door de Nationale ombudsman aan de gemeente doorgeleide klacht van verzoeker.

BEOORDELING

I. Algemeen

1. Op 14 januari 2003 ontving de gemeente een mededeling van een deurwaarderskantoor uit Nijmegen van een op handen zijnde gerechtelijke ontruiming van de toenmalige woning van verzoeker op 15 januari 2003. Opdrachtgever voor de ontruiming was de verhurende woningbouwvereniging. Op 15 januari 2003 plaatste de gemeente een zeecontainer bij de woning van verzoeker en overhandigde een ambtenaar van de gemeente Nijmegen verzoeker een aanzegging tot bestuursdwang. In deze aanzegging verwees de gemeente naar een bepaling in de algemene plaatselijke verordening waarbij het verboden is zonder vergunning voorwerpen op de weg te hebben of achter te laten en hoe de gemeente zou handelen indien verzoeker niet zelf zou zorgdragen voor onmiddellijke afvoer van de uit de woning te verwijderen inboedel. De gemeente wees daarbij onder meer op haar bevoegdheid op grond van artikel 5:29 Awb om zaken mee te voeren en op te slaan. Omdat verzoeker niet zelf zijn zaken uit de woning haalde, gebeurde dit door de gerechtsdeurwaarder, die de zaken uit de woning van verzoeker in de daartoe door de gemeente beschikbaar gestelde zeecontainer overbracht. De gerechtsdeurwaarder maakte geen lijst op van de zaken die hij in de container plaatste. De gemeente nam de container vervolgens mee.

2. Op 22 januari 2003 maakte een gemeente-ambtenaar een melding op van de opgeslagen dan wel te vernietigen zaken van verzoeker. Het gaat om volgende zaken:

"...Opgeslagen

ladder
div tafels
kachel
div gereedschapskisten.
div bedonderdelen
gasfornuis
droogtrommel
autokrik
div radio's
mandje met spullen
emmer met keukenspullen
slijptol
div dozen
dvd speler kapot
tennisracket
div stoelen
div schilderijen
een doos met knuffels
div dozen met kleding
stofzuiger

Vernietigen

zeil
div matrassen
div blauwe zakken
div kasten kapot
bankstel
koelkast met etensresten
vloerbedekking
div emmers met verf
stukjes hout
autobanden
oven kapot
div stoelen ..."

3. In de loop van oktober 2003 betaalden twee zussen van verzoeker de gemeente een bedrag van € 1.262,27 voor de kosten die de gemeente had gemaakt door toepassing van bestuursdwang, het bewaren van verzoekers roerende zaken. Na betaling ontving verzoeker roerende zaken terug, die de gemeente had opgeslagen. Toen verzoeker - naar zijn zeggen - een aantal zaken miste, ontstond daarover correspondentie tussen de gemeente en verzoekers gemachtigde.

4. De gemeente verstreekte verzoekers gemachtigde bij brief van 4 december 2003 onder meer navolgende informatie over wanneer zaken worden opgeslagen en wanneer vernietigd:

"...Uitgangspunt (...) is dat alle roerende zaken worden opgeslagen, behalve kennelijk afval, gevaarlijke stoffen of bederfelijke waar.

Als afval wordt onder meer beschouwd die zaken welke niet of niet meer eenvoudig in een bruikbare staat kunnen worden teruggebracht en stofferingen. Als meubels losgebroken blijken te zijn, kan vaak niet anders geconcludeerd worden dan dat het (soms onherkenbare) item op dat moment afval is. Dit mede omdat de gemeente niet bekend is met de oorspronkelijke constructie. Opslag van wat mogelijk afval is, zal de

opslag alleen duurder maken waardoor er een discrepantie zou ontstaan tussen de waarde van goederen en de kosten van opslag daarvan.

Ook bederfelijke zaken en zaken welke een bacterieel risico vormen, worden niet in de boxen opgeslagen. Daaronder valt etenswaar. Koelkasten welke een tijd niet gebruikt worden vormen een bron van bacteriële besmetting en worden evenmin opgeslagen. Ook potten en flessen met daarin levensmiddelen dienen vernietigd te worden. Hoewel bij twijfel over de feitelijke risico's het zekere voor het onzekere mag worden gehouden, zijn de betrokken medewerkers hierbij coulant. Ik wijs in dit verband ook op de opgeslagen doos knuffels en een defecte dvd-speler. Iedere doos of zak wordt gecontroleerd omdat daar mogelijk belangrijke documenten zoals paspoorten in kunnen zitten..."

5. Deze reactie van de gemeente leidde er toe dat verzoeker bij brieven van 27 december 2003 zowel bij de betrokken gerechtsdeurwaarder als bij de gemeente een klacht indiende over de gang van zaken. In zijn brief aan de gemeente beschreef verzoeker - in grote lijnen - de zaken die niet aan hem waren teruggegeven:

"...

- Een stapelbed Jip en Janneke (3 jaar oud!), of althans wat daarvan over was nadat het door de deurwaarder en zijn personeel uit huis was gehaald (wellicht gaat het hier om door de gemeente vernietigde "stukjes hout");
- 2 matrassen van de kinderkamer, eveneens drie jaar oud. (Verzoeker; N.o.) heeft er begrip voor dat zijn eigen matras is vernietigd. De matrassen van de kinderen waren echter nog in goede staat.
- (Verzoeker; N.o.) merkt in dit verband op dat hij het zeer betreurt dat zijn dochters niet bij hem kunnen logeren, nu de goede staat verkerende slaapgelegenheid van de kinderen niet is teruggegeven. Hij beschouwt dit als een aantasting van zijn recht op familieleven. Hij vraagt daarom om een spoedige oplossing voor dit probleem (eventueel via de gemeentelijke sociale dienst).
- Een donkerbruine massief eiken kast, 2-deurs, in gebruik als boekenkast.
- Meters boeken, (autoboeken, kostbaar cursusmateriaal meet- en regeltechniek en cursus dieselmotoren r.o.v.c., kookboeken, vogelboeken, landenboeken). (Verzoeker; N.o.) merkt hierbij op dat het cursusmateriaal voor hem ook van belang is om weer aan werk te komen.
- Een kostbare kristallen Turkse pijp (niet beschreven door de gemeente, terwijl dit toch een opvallend stuk was)
- Een witte hangkast
- Een witte legkast
- Een tent, merk Walker, in zak (aanschafprijs fl. 1000, niet beschreven door de gemeente, terwijl dit toch een opvallend stuk was)
- Een bankstel met gobelinstof (de kussens waren 1,5 jaar geleden nog opnieuw gestoffeerd).
- Stoel met rieten webbing (zat wel een gaatje in, maar was nog goed bruikbaar).
- Zelfontdooiende (!) whirlpool koelkast/diepvriescombinatie). Naar het oordeel van (verzoeker; N.o.) was er geen aanleiding om de koelkast te vernietigen, nu het ging om een zelfontdooiend apparaat. Los daarvan merkt (verzoeker; N.o.) op dat gebruikte koelkasten ook in tweedehands winkels te koop zijn, zodat niet zonder meer vanzelfsprekend is dat een gebruikte koelkast wordt vernietigd.

Omdat bij een huisuitzetting vaak armlastige bewoners zijn betrokken is het ook in het eigen belang van de gemeente om zorgvuldig met zaken van een huurder om te gaan. Onder omstandigheden zal de sociale dienst immers moeten opdraaien voor inrichtingskosten, ook voor een koelapparaat.

Omdat (verzoeker; N.o.) een koelkast dringend mist (in een modern huishouden is een koelkast onontbeerlijk), vraagt hij om een snelle oplossing voor dit probleem.

- Diverse pannen (schoon)
- Een pak van Van Gils
- Lampen
- Een koffiezetapparaat ..."

6. In de brief aan de gerechtsdeurwaarder verzocht verzoeker de gerechtsdeurwaarder om te verklaren dat bij de ontruiming waren aangetroffen:

"...Diverse boeken (o.a. in de donkerbruine eiken kast)
 Een Turkse waterpijp
 Een witte hang- en een witte legkast
 Een kinderstapelbed
 Een zaag en een schaaf (kelder)
 Een donkerbruine antieke eikenhouten kast met boeken
 Een kledingrek op wieltjes
 Een pak merk Van Gils
 Een tent (ingepakt in foudraal)
 Lampen..."

7. Bij brief van 6 januari 2004 liet de betrokken gerechtsdeurwaarder onder meer weten dat het bij een gerechtelijke ontruiming in Nijmegen inderdaad gebruikelijk is dat de inboedel in een of meerdere containers wordt geplaatst en dan enkele maanden bij een verhuisbedrijf wordt opgeslagen. Volgens de gerechtsdeurwaarder wordt toezicht gehouden dat de volledige inboedel in de container gaat, behoudens die goederen die de ontruimde persoon zelf meeneemt. Er wordt geen lijst van in de container geplaatste zaken opgemaakt. Voorts liet de betrokken gerechtsdeurwaarder onder meer nog weten:

"...De inboedel wordt zo zorgvuldig mogelijk naar de container overgebracht en te demonteren goederen worden netjes gedemonteerd. Zo is men erg lang bezig geweest met het demonteren van het bed van de kinderen, omdat dit anders niet uit de kamer kon.
 Ook een kast in de kamer (de eiken kast) is netjes gedemonteerd. Er waren ook behoorlijk wat boeken. Hoeveel en wat voor soort is niet meer bekend.
 Er worden bij een ontruiming verhuisdozen en grijze vuilniszakken gebruikt.
 Door de deurwaarder of zijn ontruimingsploeg wordt niets weggegooid!..."

II. Ten aanzien van het meevoeren, opslaan en vernietigen van de zaken door de gemeente

Bevindingen

1. De kwestie tussen de gemeente Nijmegen en verzoeker heeft zijdelings te maken met de discussie over de verantwoordelijkheid tussen gemeenten, verhuurders, deurwaarders voor het opruimen van ontruimde inboedels. Voor een deurwaarder is zijn taak afgelopen op het moment dat hij de inboedel op de openbare weg heeft geplaatst. De deurwaarder verricht deze taak in opdracht van de verhuurder en/of eigenaar. Alvorens over te gaan tot executie van een titel tot ontruiming geeft de deurwaarder de gemeente waarbinnen de ontruiming zal plaats hebben zo spoedig mogelijk kennis van het tijdstip van executie. De gemeente heeft daarbij een verplichting om medewerking te verlenen aan een ontruiming.

In de algemene plaatselijke verordening van (de meeste) gemeenten is een bepaling opgenomen dat het verboden is zonder vergunning voorwerpen op de weg te hebben of achter te laten. Nogal wat gemeenten zijn overigens niet bereid zo'n vergunning te verstrekken, gezien de gevaren voor de verkeersveiligheid en de openbare orde die het op de weg achterlaten van inboedel kan opleveren.

Om te voorkomen dat inboedel onbeheerd op de openbare weg komt te staan kan de gemeente bestuursdwang toepassen of aan de overtreder een last onder dwangsom opleggen. De overtreder is in dat geval degene die besluit tot executie over te gaan van het ontruimingsvonnis, meestal de verhuurder/woningbouwvereniging.

De gemeente Nijmegen past in geval van gedwongen huisuitzetting bestuursdwang toe door het meevoeren van de inboedel van de ontruimde persoon en het tijdelijk opslaan daarvan. Daartoe stelt de gemeente aan de betrokken deurwaarder een container ter beschikking, die op de dag voor de ontruiming bij de te ontruimen woning wordt geplaatst. Uitgangspunt hierbij is dat in beginsel alle roerende zaken worden meegenomen en opgeslagen behoudens kennelijk afval, gevaarlijke stoffen of bederfelijke waar. Deze zaken worden vernietigd.

2. De gemeente stelde zich in haar reactie van 3 juni 2004 ten aanzien van verzoekers klacht over de wijze waarop de gemeente was omgesprongen met zijn roerende zaken op het standpunt dat haar verantwoordelijkheid pas begon op het moment van het afvoeren van de zich in de openbare ruimte bevindende zaken. De gemeente gaf daarnaast aan dat haar niet was gebleken dat een proces-verbaal als bedoeld in artikel 5:29 Awb was verstrekt aan degene die de zaken onder zijn beheer had noch dat de zaken bij overslag uit de container waren gefotografeerd zoals vastgelegd in het door de gemeente gehanteerde werkprocesschema. In zoverre was volgens de gemeente niet gehandeld met de vereiste zorgvuldigheid ten aanzien van de te volgen procedurevoorschriften en achtte zij verzoekers klacht gegrond.

3. Volgens de gemeente betekende de omstandigheid dat de uit de container afkomstige zaken niet waren gefotografeerd niet dat de volgens verzoeker vermiste zaken in de container waren geplaatst. De gemeente ontkende dan ook de juistheid van de stelling van verzoeker dat meer zaken waren vernietigd dan nodig was; hoogstens stond vast dat niet meer kon worden vastgesteld in hoeverre vernietiging correct was, gelet op het ontbreken van foto's. De gemeente wees er verder op dat de deurwaarder geen overzicht had gemaakt van de door hem in de container geplaatste zaken en dat hij een voorbehoud maakte voor de zaken die de ontruimde zelf meenam. De gemeente achtte verzoekers klacht in zoverre niet gegrond.

4. Verzoeker gaf als reactie op het standpunt van de gemeente in zijn verzoekschrift aan dat op grond van de verklaring van de deurwaarder in de brief van 6 januari 2004 en op grond van de door de gemeente-ambtenaar opgestelde lijst van te vernietigen zaken aannemelijk was dat de gemeente meer zaken had vernietigd dan nodig was geweest en dat van hem niet kon worden gevergd dit nader aannemelijk te maken. De bewijslast dienaangaande hoorde volgens verzoeker bij de gemeente te liggen, omdat zij zowel had verzuimd het proces-verbaal als bedoeld in artikel 5:29 Awb aan hem te verstrekken als had verzuimd foto's te maken voorgeschreven op grond van de instructie van de gemeente.

5. De gemeente handhaafde haar standpunt in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman en deelde nog mee dat er thans op wordt toegezien dat bij elke opening van de container(s) waarin zich zaken bevinden die tengevolge van een huisuitzetting uit de openbare ruimte zijn verwijderd, foto's worden gemaakt van de inhoud van de container(s).

Beoordeling

6. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit houdt onder meer in dat door de overheid verstrekte of te verstrekken informatie waarheidsgetrouw, duidelijk en ook zo volledig mogelijk moet zijn.

7. De gemeente heeft bij de afwikkeling van verzoekers klacht erkend dat zij heeft verzuimd het opgemaakte proces-verbaal van de zaken die zij in de container heeft meegevoerd af te geven aan degene die de zaken op dat moment onder zijn beheer had. De gemeente heeft voorts erkend dat zij - in strijd met een intern voorschrift - geen foto's heeft laten maken van de meegevoerde zaken. Administratief beheer op dit onderdeel dient er toe om rekenschap te kunnen afleggen over de zaken die de gemeente in beheer neemt dan wel vernietigt, indien zij zijn aan te merken als kennelijk afval, gevaarlijke stoffen of bederfelijke waar. Als de gemeente hieraan geen dan wel in onvoldoende mate uitvoering geeft, dan roept zij het risico over zich af dat discussie kan ontstaan over de soort, hoeveelheid en staat van de zaken die zijn meegevoerd en zijn vernietigd of niet teruggegeven. Juist om dit te voorkomen dient het opmaken van een accuraat en zo volledig mogelijk proces-verbaal (en het maken van foto's) en afgifte van het proces-verbaal aan degene die op dat moment het feitelijk beheer voerde over die zaken.

8. De Nationale ombudsman kan niet meer objectief vaststellen of en zo ja, welke zaken ten onrechte zouden zijn vernietigd of ten onrechte niet zouden zijn geretourneerd noch welke geldwaarde die zaken mogelijk gehad zouden kunnen hebben. De gemeente heeft die mogelijkheid wel gehad, maar niet volledig benut. In het proces-verbaal is ten aanzien van de 'te vernietigen zaken' onder meer beschreven dat diverse kasten (kapot), stukjes hout en diverse blauwe zakken zijn vernietigd. Met name wat er in de diverse blauwe zakken heeft gezeten is (en blijft voor altijd) onbekend en wat is beschreven als kapotte kasten en stukjes hout kunnen bijvoorbeeld de gedemonteerde zaken zijn geweest. De beschrijving van de 'te vernietigen zaken' is onvoldoende gespecificeerd en daarmee ook onvoldoende waarheidsgetrouw. Nu de gemeente in onvoldoende mate uitvoering heeft gegeven aan haar (deels door haarzelf opgelegde) verplichtingen in dit verband, heeft zij onnodig discussie veroorzaakt die heeft geleid tot verzoekers klacht. De gemeente heeft in zoverre gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

9. Enig houvast over de soort en hoeveelheid zaken van verzoeker, die zich hebben bevonden in de container, biedt de melding van 22 januari 2003 uiteraard wel. Het mag duidelijk zijn dat (kennelijk) afval, gevaarlijke stoffen en bederfelijke waar niet hoeven te worden opgeslagen, maar kunnen worden vernietigd en dat een bestuursorgaan hierbij ook een zekere beoordelingsmarge moet hebben. Een deel van de in de melding beschreven te vernietigen zaken zal ongetwijfeld kunnen worden gerubriceerd onder de drie genoemde categorieën. Echter, niet valt na te gaan of de opsomming in de melding volledig is noch in hoeverre alle daarin beschreven zaken in redelijkheid onder de drie categorieën kunnen worden gerangschikt. Aan de andere kant is de verklaring van 6 januari 2004 die de deurwaarder heeft gegeven over de in de container geplaatste zaken eveneens weinig gedetailleerd. Verzoeker heeft over de feitelijk in de container geplaatste zaken van hem geen verklaring kunnen afleggen. Omdat objectief niet meer kan worden vastgesteld of door toedoen van de gemeente ten onrechte meer zaken zijn vernietigd dan nodig is geweest, omdat niet meer is te achterhalen welke zaken de gemeente in welke staat heeft aangetroffen in de container en in redelijkheid als 'te vernietigen zaken' heeft mogen aanmerken, zal de Nationale ombudsman zich onthouden van een oordeel over deze gedraging.

10. De Nationale ombudsman acht de opmerkingen van de gemeente over de gerechtsdeurwaarder van ondergeschikt belang. De gemeente wijst er weliswaar op dat de deurwaarder geen lijst heeft opgesteld van de zaken van verzoeker, die in de container werden opgeslagen, maar de gemeente had op grond van artikel 5:29 Awb het proces-verbaal moeten afgeven aan de deurwaarder, die immers op het moment van de toepassing van bestuursdwang was aan te merken als (tijdelijk) beheerder van verzoekers zaken. Een deurwaarder maakt uiteraard een voorbehoud ten aanzien van zaken die de ontruimde zelf meeneemt. De Nationale ombudsman mag er echter redelijkerwijs van uitgaan dat verzoeker zich niet alle moeite zou hebben getroost door de

klacht wegens vermissing van zijn zaken in te dienen bij de gemeente (en later het verzoekschrift bij de Nationale ombudsman), als verzoeker deze zaken zelf zou hebben meegenomen. De gemeente heeft dit ook niet gesteld. Verzoeker kan daarnaast, als er twee of meer mogelijke schadeveroorzakende partijen zijn, in beginsel volstaan zich te wenden tot één van de betrokken partijen, in dit geval tot de gemeente.

11. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de mededeling van de gemeente dat er thans op wordt toegezien om bij elke opening van containers in het kader van de toepassing van bestuursdwang bij huisuitzettingen foto's te maken van de inhoud van die containers.

III. Ten aanzien van de motivering in en de uitkomst van de klachtprocedure

Bevindingen

1. Zoals hiervoor in de bevindingen onder II. 3 en II. 4 al beschreven verschillen verzoeker en de gemeente over het antwoord op de vraag of aannemelijk is dat de gemeente meer zaken had vernietigd dan nodig was en op wie de bewijslast dienaangaande rustte. Verzoeker acht het onjuist dat de gemeente in de klachtprocedure het bewijsprobleem voor zijn rekening liet komen door te stellen dat hij niet (objectief) kon aantonen dat de gemeente meer zaken had vernietigd dan nodig was geweest noch dat niet alle zaken aan hem zouden zijn geretourneerd.

2. Verzoeker gaf voorts aan dat bij het gegrond verklaren van een klacht kan worden nagegaan of maatregelen moeten worden getroffen, waaronder eventueel ook financiële compensatie. Verzoeker begrootte zijn schade op € 3.500 tot € 4.000. In zoverre achtte verzoeker de scheiding tussen de behandeling van de klacht en de claim niet juist.

3. De gemeente liet in reactie daarop weten dat zij geen aanleiding zag voor enigerlei actie of maatregel ten behoeve van verzoeker, nu zij verzoekers klacht over het onzorgvuldig omspringen met zijn roerende zaken ongegrond achtte. Daarnaast liet de gemeente weten dat de vraag in hoeverre de bewijslast bij haar hoorde te liggen, beantwoord moest worden bij de vraag naar de aansprakelijkheid, die niet thuis hoort bij de interne klachtbehandeling.

4. De gemeente gaf - daarnaar gevraagd - nog aan dat een tegemoetkoming uit coulance impliceerde dat de overtuiging bestaat dat schade moet worden vergoed. Nu objectief gezien niet kon worden vastgesteld of sprake was van schade veroorzaakt door aan de gemeente toe te rekenen handelen, bestond volgens de gemeente geen aanleiding over te gaan tot toekenning van een vergoeding uit coulance.

Beoordeling

5. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

6. Het standpunt van de gemeente dat verzoeker niet kan aantonen welke zaken ten onrechte zouden zijn vernietigd of niet aan hem zijn geretourneerd is op zich juist, maar dit standpunt is niet maatgevend. De gemeente heeft gekozen voor een bepaalde wijze van bestuursdwang zonder volledig uitvoering te geven aan de daarmee gepaard gaande administratieve waarborgen. Weliswaar kan objectief niet worden vastgesteld of en zo ja, in hoeverre verzoeker het gelijk aan zijn zijde heeft, maar ook het omgekeerde kan niet

worden vastgesteld. In zoverre zou de gemeente zich op dit punt hebben moeten onthouden van het geven van een oordeel over de gedraging of haar oordeel op dit punt nader hebben moeten motiveren.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

7. Overigens valt in dit verband op te merken dat het standpunt van de gemeente dat verzoekers schade bij de interne klachtbehandeling niet kan worden meegenomen zo algemeen geformuleerd niet juist is. Als een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, moet het bestuursorgaan maatregelen treffen, die gelet op de aard van de gedraging waarover is geklaagd, passend zijn. Er bestaat op zich geen enkel (wettelijk) beletsel om als passende maatregel te beschouwen het vergoeden van schade, ook zonder erkenning van aansprakelijkheid.

8. Het is algemeen bekend dat gemeenten overeenkomsten sluiten met schadeverzekeraars en dan contractueel verplicht zijn zich te onthouden van het doen van een uitspraak over een aansprakelijkstelling. Deze contractuele verplichting laat onverlet dat het bestuursorgaan zelf de uiteindelijke verantwoordelijkheid draagt voor de beslissing op een verzoek om vergoeding van schade. Bij een juridisch ingewikkeld aansprakelijkheidsvraagstuk en/of een groot financieel belang in zo'n geschil zal het in het algemeen in de rede liggen de beoordeling van de schadeclaim over te laten aan deskundigen. In dit geval echter wist de gemeente op grond van haar bevindingen in de interne klachtprocedure dat zij aansprakelijkheid voor verzoekers schade van de hand zou wijzen. De gemeente had zich immers naar aanleiding van haar bevindingen op het standpunt gesteld dat niet was aangetoond dat niet alle zaken aan verzoeker waren geretourneerd noch dat meer zaken waren vernietigd dan nodig was. Voor de gemeente was het in zoverre voldoende duidelijk dat een oorzakelijk verband ontbrak tussen de gedraging van de gemeente waarover verzoeker had geklaagd en verzoekers (eventuele) schade.

9. Er is ruimte voor coulance in situaties waarbij ten gevolge van vermoedelijke maar onbewezen fouten van bestuursorganen burgers uitgaven in geld of investeringen in tijd hebben gedaan of (zullen) moeten doen, zonder dat sprake is van evident of vermoedelijk onrechtmatig handelen. Voor de toekenning van een dergelijke vergoeding is niet vereist, zoals de gemeente heeft gesteld, dat schade moet zijn veroorzaakt door aan de gemeente toe te rekenen handelen.

10. Verzoeker heeft onmiskenbaar een bewijsprobleem. Onder de gegeven omstandigheden dient dit probleem echter niet voor zijn rekening te komen. De gemeente heeft ervoor gekozen om door toepassing van bestuursdwang zaken van verzoeker feitelijk in beheer te nemen. Bij dat beheer hoort de mogelijkheid van controle achteraf of dat beheer juist wordt uitgeoefend. Het proces-verbaal is ten aanzien van de 'te vernietigen zaken' onvoldoende gespecificeerd. Met name wat er in de diverse blauwe zakken heeft gezeten is (en blijft voor altijd) onbekend. Foto's zijn niet gemaakt. Ook ten aanzien van een aantal andere beschreven 'te vernietigen zaken' is niet meer vast te stellen of dit terecht is gebeurd.

11. De in de vorige alinea beschreven omstandigheden geven dan ook aanleiding tot het oordeel dat sprake is van vermoedelijke, maar onbewezen fouten van de gemeente. Dit vermoeden bestaat uit de reële mogelijkheid dat een deel van de beschreven 'te vernietigen zaken' ten onrechte is vernietigd en dat niet alle 'te vernietigen zaken' zijn beschreven. Voor zover de gemeente hierbij vermoedelijke, maar eveneens onbewezen fouten van de deurwaarder ziet, kan zij dat met de deurwaarder oplossen.

De gemeente had jegens verzoeker dan ook in beginsel coulance moeten betrachten, behoudens in het geval concrete feiten of omstandigheden waren opgekomen in de klachtprocedure, die de gemeente redelijkerwijs in het nadeel van verzoeker had mogen uitleggen. Dat dergelijke concrete feiten of omstandigheden er zijn geweest heeft de

gemeente echter niet aangegeven en deze zijn de Nationale ombudsman overigens ook niet gebleken. Gelet hierop, gelet voorts op het feit dat het ook niet meer mogelijk is om vast te stellen welke geldwaarde de zaken van verzoeker hebben gehad, voor zover deze ten onrechte zouden zijn vernietigd, had het in de rede gelegen dat de gemeente coulance had betracht en met verzoeker in overleg was getreden over een vorm van compensatie in geld of in natura. De Nationale ombudsman acht het niet juist dat dit niet is gebeurd en acht de onderzochte gedraging in zoverre niet behoorlijk. De Nationale ombudsman zal dan ook aan dit rapport de aanbeveling verbinden dat de gemeente alsnog met verzoeker in overleg zal treden over een vorm van compensatie voor mogelijk ten onrechte vernietigde zaken.

IV. Ter zake van de behandelingsduur van de klacht.

Bevindingen

1. Op verzoekers klachtbrief van 27 december 2003 stond als onderwerp vermeld: klacht in de zin van hoofdstuk 9 Awb. Bij brief van 5 januari 2004 bevestigde de gemeente de ontvangst van verzoekers brief met de mededeling dat deze als onderwerp had de klacht en de aansprakelijkstelling van de gemeente wegens geleden schade bij opslag van de inboedel in een container naar aanleiding van woninguitzetting.
2. Nadat verzoeker zich bij brief van 22 februari 2004 wendde tot de Nationale ombudsman wegens het uitblijven van een reactie van de gemeente op zijn klacht, wees de Nationale ombudsman de gemeente er bij brief van 10 maart 2004 op dat verzoekers brief van 27 december 2003 had moeten worden aangemerkt als klachtbrief. De Nationale ombudsman bood de gemeente vervolgens – volgens vast beleid - de gelegenheid verzoekers klacht alsnog zo spoedig mogelijk af te handelen, maar uiterlijk binnen de termijnen van artikel 9:11 Awb, die naar analogie mochten worden gehanteerd. Dit hield in dat de gemeente de klacht diende af te handelen uiterlijk binnen zes weken of binnen tien weken in geval van verdaging dan wel, wanneer een adviescommissie zou worden ingeschakeld, uiterlijk binnen tien dan wel veertien weken. Op 11 maart 2004 bevestigde de gemeente aan de Nationale ombudsman de ontvangst en doorzending van zijn brief naar de juridische afdeling.
3. De gemeente wikkeld verzoekers klacht inhoudelijk af bij brief van 3 juni 2004. De behandelingstermijn bedraagt daarmee twaalf weken. De gemeente had geen klachtadviescommissie ingeschakeld en zij bevestigde - door de Nationale ombudsman daarnaar gevraagd - dat geen verdagingsbericht aan verzoeker of diens vertegenwoordiger was gezonden. De gemeente had daarmee de termijnen, die de Nationale ombudsman de gemeente naar analogie had geboden om de klacht alsnog af te wikkelen, met zes weken overschreden.
4. Voor de lange behandelingsduur van de klacht bood de gemeente verzoeker in haar brief van 3 juni 2004 excuses aan. In de reactie aan de Nationale ombudsman liet de gemeente in dit verband weten dat de toegenomen instroom aan klachten had bijgedragen aan de ontstane vertraging door toegenomen werkbelasting bij klachtbehandelaars, maar dat inmiddels maatregelen waren getroffen door klachten ter behandeling over te hevelen naar een andere dienst binnen de gemeente, waarmee werd beoogd voor de toekomst klachten zoveel mogelijk binnen de daarvoor geldende termijnen af te wikkelen.
5. Ten aanzien van de aansprakelijkstelling deelde de gemeente verzoeker in de brief van 3 juni 2004 nog mee dat de klachtprocedure niet bedoeld was voor de feitelijke vaststelling van aansprakelijkheid en dat verzoekers brief van 27 december 2003 zou worden doorgezonden naar de afdeling belast met de afwikkeling van

aansprakelijkstellingen. De reactie van de gemeente op de aansprakelijkstelling volgde bij brief van 13 oktober 2004.

Beoordeling

6. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan klachten, aanvragen, bezwaarschriften en beroepschriften in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen. Redengevend hiervoor is dat de overheid de bestuursorganen hard afrekenen op de in wetten opgenomen veelal fatale termijnen, zodat de overheid vanuit het oogpunt van gelijkwaardigheid zich evenzeer gebonden zou moeten achten aan de wettelijke termijnen, juist omdat het voor de overheid meestal niet gaat om fatale termijnen, maar om termijnen van orde.

7. De door de gemeente genoemde overmatige werkbelasting van klachtbehandelaars is op zichzelf beschouwd geen rechtvaardiging voor het overschrijden van behandelingstermijnen van ingediende klachten. Nu de gemeente geen te rechtvaardigen verklaring heeft kunnen geven voor de overschrijding van de behandelingstermijnen met inbegrip van de extra termijnen die de Nationale ombudsman de gemeente naar analogie van de wettelijke termijnen had gegeven, heeft de gemeente gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

8. De Nationale ombudsman heeft overigens met instemming kennis genomen van de getroffen maatregelen door de gemeente.

9. De Nationale ombudsman merkt nog op dat de gemeente verzoekers claim heeft afgehandeld bij brief van 13 oktober 2004. Bij de afhandeling van verzoekers klacht in de brief van 3 juni 2004 werd aangekondigd dat zijn claim niet in de klachtprocedure kon worden vastgesteld en op dat moment zou worden doorgezonden naar de verantwoordelijke afdeling.

Nog daargelaten of de gemeente verzoekers claim niet al in de interne klachtprocedure had kunnen afhandelen, waaraan hiervoor in III. 7 en III. 8 overwegingen zijn gewijd, mocht van de gemeente ten minste worden verwacht dat zij zou zorgdragen voor een voortvarende afhandeling van verzoekers claim na de afwikkeling van zijn klacht, juist ook omdat verzoeker zijn claim en klacht als één probleem onder de aandacht van, en ter behandeling door, de gemeente had gebracht. Een termijn van ruim vier maanden tussen afwikkeling van de klacht en uitspraak op de aansprakelijkstelling is, mede ook gelet op de betrekkelijke eenvoud van de claim en het al verrichte feitenonderzoek in het kader van de interne klachtbehandeling, strijdig met het vereiste van voortvarendheid.

10. De Nationale ombudsman geeft de gemeente dan ook in overweging maatregelen te treffen om in vergelijkbare gevallen te komen tot een voortvarende afhandeling van (eenvoudige) claims, die zijn gekoppeld aan klachten.

De Nationale ombudsman zal een aanbeveling van gelijke strekking aan dit rapport verbinden.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen is gegrond ten aanzien van de motivering, behandelingsduur en uitkomst van de interne klachtprocedure wegens schending van het motiveringsvereiste, het vereiste van voortvarendheid en het vereiste om coulance te betrachten.

Ten aanzien van het onzorgvuldig omspringen met roerende zaken van verzoeker en het niet teruggeven van zaken aan verzoeker onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

INSTEMMING

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de mededeling van de gemeente dat:

- er thans op wordt toegezien om bij elke opening van containers in het kader van de toepassing van bestuursdwang bij huisuitzettingen foto's te maken van de inhoud van die containers;
- intern maatregelen zijn getroffen, waarmee voor de toekomst wordt beoogd de afhandeling van klachten zoveel mogelijk binnen de daarvoor geldende termijnen te laten plaatsvinden.

AANBEVELING

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen wordt in overweging gegeven om:

- met verzoeker in overleg te treden over een vorm van compensatie voor mogelijk ten onrechte vernietigde zaken;
- maatregelen te treffen om in vergelijkbare gevallen te komen tot een voortvarende afwikkeling van (eenvoudige) claims, die zijn gekoppeld aan een klacht.

ONDERZOEK

Op 20 juli 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 17 juli 2004, van de heer V. te Nijmegen, ingediend door zijn zus, mevrouw V. te Pijnacker, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen het college en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld.

Tijdens het onderzoek werd de klachtformulering aangevuld, waarop het college opnieuw in de gelegenheid werd gesteld op de aangevulde klacht te reageren.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. De verzoekschriften van verzoeker van 22 februari 2004 en 17 juli 2004 en de daarbij behorende bijlagen;
2. Nadere informatie van verzoeker bij brief van 27 augustus 2004 met bijlagen;
3. De schriftelijke reactie van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente van 2 november 2004 op de klacht;
4. Het schriftelijke commentaar van verzoeker bij brief van 21 november op de reactie van de gemeente;
5. Nadere schriftelijke informatie over de procedurele aspecten van klachtbehandeling bij e-mails van 9 november en 20 december 2004;
6. Nadere schriftelijke reactie van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente van 15 maart 2005 op de aanvulling van de klacht.

BEVINDINGEN

Zie onder Beoordeling.

ACHTERGROND

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 5:29:

1. Tot de bevoegdheid tot toepassing van bestuursdwang behoort het meevoeren en opslaan van daarvoor vatbare zaken voor zover de toepassing van bestuursdwang dit vereist.
2. Indien zaken zijn meegevoerd en opgeslagen, doet het bestuursorgaan dat bestuursdwang heeft toegepast daarvan proces-verbaal opmaken, waarvan afschrift wordt verstrekt aan degene die de zaken onder zijn beheer had.
3. Het bestuursorgaan draagt zorg voor de bewaring van de opgeslagen zaken en geeft deze zaken terug aan de rechthebbende.
4. Het bestuursorgaan is bevoegd de afgifte op te schorten totdat de ingevolge artikel 5:25 verschuldigde kosten zijn voldaan. Indien de rechthebbende niet tevens de overtreder is, is het bestuursorgaan bevoegd de afgifte op te schorten totdat de kosten van bewaring zijn voldaan.

Artikel 5:32:

1. Een bestuursorgaan dat bevoegd is bestuursdwang toe te passen, kan in plaats daarvan aan de overtreder een last onder dwangsom opleggen.
2. Een last onder dwangsom strekt ertoe de overtreding ongedaan te maken of verdere overtreding dan wel een herhaling van de overtreding te voorkomen.
3. Voor het opleggen van een last onder dwangsom wordt niet gekozen, indien het belang dat het betrokken voorschrift beoogt te beschermen, zich daartegen verzet.
4. Het bestuursorgaan stelt de dwangsom vast hetzij op een bedrag ineens, hetzij op een bedrag per tijdseenheid waarin de last niet is uitgevoerd, dan wel per overtreding van de last. Het bestuursorgaan stelt tevens een bedrag vast waarboven geen dwangsom meer wordt verbeurd. Het vastgestelde bedrag staat in redelijke verhouding tot de zwaarte van het geschonden belang en de beoogde werking van de dwangsomoplegging.
5. In de beschikking tot oplegging van een last onder dwangsom die strekt tot het ongedaan maken van een overtreding of het voorkomen van verdere overtreding, wordt een termijn gesteld gedurende welke de overtreder de last kan uitvoeren zonder dat een dwangsom wordt verbeurd.