

BURGERJAARVERSLAG 2002 kanttekeningen

Bij de bespreking van het *Burgerjaarverslag 2002* zouden de *Verantwoording burgemeester 2001-2002* en het *Jaarverslag rechtsbescherming 2002* niet buiten beschouwing mogen blijven. De status van deze stukken en de onderling samenhang is niet op alle punten even helder. De rol van de verschillende bestuursorganen van de gemeente Nijmegen, met name die van de gemeenteraad, verdient hierbij speciale aandacht.

Verantwoording burgemeester 2001-2002 (mei 2003)

Op 27 mei 2003 presenteerde de burgemeester haar burgemeestersverantwoording in het college, waarna het stuk openbaar is geworden. De burgemeester legt hierin verantwoording af over haar rol als aanspreekpunt, gesprekspartner en burgermoeder. Zie: www.nijmegen.nl/bestuurorganisatie/Bestuur/burgemeester/burgemeestersverantwoording/index.asp.

In de openbare besluitenlijst van het college d.d. 27 mei 2003 wordt hiervan geen melding gemaakt. De verantwoording was ook niet terug te vinden bij de ingekomen stukken voor de eerstvolgende raadsvergadering van 11 juni 2003.

Jaarverslag rechtsbescherming 2002 (mei 2003)

Het jaarverslag geeft een totaalbeeld van alle juridische acties die het afgelopen jaar zijn ondernomen op gedragingen en/of besluiten van de gemeente. Naast een gemeentebreed overzicht, geeft het jaarverslag gegevens per directie en afdeling. Tevens wordt informatie gegeven over klachten die het afgelopen jaar bij de Nationale ombudsman zijn ingediend.

Uit de openbare besluitenlijst blijkt dat het college conform advies besloten heeft het verslag vast te stellen en ter informatie naar de raad toe te zenden (Besluit B&W d.d. 24 juni 2003; nummer 1.1). Het verslag stond nog niet bij de ingekomen stukken voor de raadsvergadering van 9 juli 2003.

Burgerjaarverslag 2002 (juli 2003)

Op 2 juli 2003 zond de burgemeester haar eerste burgerjaarverslag aan de gemeenteraad. In dit verslag rapporteert zij over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en de vormen van samenwerking tussen inwoners en gemeentebestuur. Hierin is – volgens de aankondiging op de gemeentelijke pagina in *De Brug* van 16 juli 2003 – aan de hand van vele voorbeelden en interviews te lezen hoe goed of hoe slecht de gemeente Nijmegen voor haar burgers zorgt.

In de openbare besluitenlijsten van het college wordt het burgerjaarverslag niet genoemd. De enige keer dat het college een besluit genomen heeft over het burgerjaarverslag is in 2002 (Besluit B&W d.d. 16 juli 2002; nummer 1.5). Burgemeester en wethouders hebben toen ingestemd met het voorstel:

- Tot het uitbrengen van een burgerjaarverslag met de voorgestelde inhoud.
- De werkorganisatie opdracht te geven het burgerjaarverslag vorm en inhoud te geven.
- De begroete € 20.000 ter beschikking te stellen.
- Het burgerjaarverslag een structurele plaats in de volgende begrotingen te geven.

- De benodigde capaciteit voor klantenonderzoek te reserveren in het onderzoeksprogramma 2003.

Bovendien verzocht het college om ook de meer informele vormen van participatie en de benchmarkmogelijkheden van de loketfuncties in het jaarverslag te betrekken.

Dit collegebesluit is nogal opmerkelijk omdat de burgemeester als bestuursorgaan wettelijk verplicht is een burgerjaarverslag uit te brengen waarin zij in ieder geval rapporteert over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en haar bevindingen over de kwaliteit van procedures op het vlak van burgerparticipatie (zie artikel 170, tweede lid, Gemeentewet). Dit verslag moet tegelijk met de jaarrekening en het jaarverslag moet worden uitgebracht.

Als gevolg van een misverstand in de logistieke afhandeling is het burgerverslag niet tegelijk met de *Stadsrekening 2002* verzonden. De leden van de gemeenteraad hebben een drukproef van het verslag op 23 juni 2003 toegezonden gekregen. In de besluitenlijst van de raadsvergadering van 9 juli 2003 staat bij agendapunt 36. INGEKOMEN STUKKEN:

A0 Brief van B&W inzake het Burgerjaarverslag

Raadsvoorstel d.d. 9 juli 2003

De commissie Algemeen Bestuur adviseert de Raad het verslag in de commissie Algemeen Bestuur van september te behandelen.

Raadsbesluit d.d. 9 juli 2003

Conform besloten

Bovengenoemde brief van B&W inzake het burgerjaarverslag ontbrak bij de stukken die conform artikel 19, tweede lid, van de Gemeentewet ter inzage lagen. Uit de digitale stukken op de gemeentelijke website (zie www.nijmegen.nl/Images/41_24047.pdf; gewijzigde versie d.d. 22 juli 2003 10:49:21) blijkt dat het niet om een brief van het college gaat, maar om een brief d.d. 2 juli 2003 van de burgemeester.

Op vrijdag 4 juli 2003 lag het burgerjaarverslag voor het eerst ter inzage in het Open Huis. Vanaf donderdag 10 juli 2003 staat de digitale versie op de gemeentelijke website (zie www.nijmegen.nl/bestuurorganisatie/Bestuur/burgemeester/burgerjaarverslag/index.asp). De plaats op de website suggereert ten onrechte dat het burgerjaarverslag van het college van burgemeester en wethouders uitgaat. Tot nu toe is op www.nijmegen.nl geen plaats ingeruimd voor het bestuursorgaan burgemeester.

rol gemeenteraad?

Aan het hoofd van de gemeente staat de gemeenteraad (artikel 125, eerste lid, Grondwet). Bij bovengenoemde stukken komt de raad er evenwel niet of nauwelijks aan te pas. De *Verantwoording burgemeester 2001-2002* is kennelijk niet eens aan de raad toegezonden. Het *Jaarverslag rechtsbescherming 2002* wordt op z'n vroegst op 17 september 2003 door de raad ter kennisgeving aangenomen. Onduidelijk is wat de raad formeel zal besluiten inzake het *Burgerjaarverslag 2002* nadat dit verslag op 4 september 2003 is besproken in de vergadering van de commissie Algemeen Bestuur.

De tekst "INWONERS EN VOLKSVERTEGENWOORDIGENDE BESTUURDERS VAN NIJMEGEN SAMEN AAN HET WERK" op voorzijde van het burgerjaarverslag ziet er veelbelovend uit. In het verslag zelf is er vooral aandacht voor het college van burgemeester en wethouders. Ook de bijlagen illustreren op treffende wijze dat voor de raad geen rol van betekenis weggelegd is.

Het burgerjaarverslag bevat alleen een overzicht van het college van burgemeester en wethouders, inclusief gemeentesecretaris (bijlage 1), een overzicht van de wijkwethouders en wijken (bijlage 2), en de bereikbaarheid van het college van burgemeester en wethouders (bijlage 3). De gegevens hebben alleen betrekking op de situatie vanaf 24 april 2002.

Overzichten van de gemeenteraadsleden voor en na de verkiezingen van 6 maart 2002 en van de bereikbaarheid van deze volksvertegenwoordigers ontbreken. In het burgerjaarverslag staat maar één enkele foto van een deel van de raad (raadsvergadering van 14 maart 2002). Alle wethouders van het huidige college zijn ten minste één maal afgebeeld (negen foto's). De burgemeester staat op vier verschillende foto's, evenals wethouder Depla.

woorden

Ook uit het aantal maal dat bepaalde woorden gebruikt worden, blijkt dat er sprake is van een onevenredige aandacht voor het college. Onderstaand overzicht laat zien dat woorden die verband houden met het college 2,5 keer vaker gebruikt worden dan aan de gemeenteraad gerelateerde woorden.

woordfrequenties

9 raad	39 college
8 gemeenteraad	25 wethouder
6 raadscommissie	15 wethouders
5 gemeenteraadsverkiezingen	3 collegevorming
2 raadslid	2 collegeonderhandelingen
2 raadsleden	1 collegevergadering
1 raadsvergadering	1 collegeplannen
1 raadscommissies	1 collegelid
1 raadsbesluiten	1 collegeleden
	1 collegebesluit
1 griffie	1 gemeentesecretaris
===	===
36	90

Het enkelvoud *burgemeester* staat 20 maal in het burgerjaarverslag, waarvan de helft in de combinatie *burgemeester en wethouders*; het meervoud *burgemeesters* komt één maal voor. Het meervoud *burgers* komt 67 maal; enkelvoud *burger* 12 maal. Met de samenstellingen *burgerparticipatie* en *burgerjaarverslag* (respectievelijk 15 en 12 maal) en begrippen zoals *klanten* (13), *klant* (9), *bezoekers* (8) en *cliënten* (4), komt de burger in het verslag wel vaker aan bod dan het college.

dualisme

Er is in het burgerjaarverslag niet alleen weinig aandacht voor de gemeenteraad, maar ook voor de gevolgen van de Wet dualisering gemeentebestuur (Stb. 2002, 111) die voor een belangrijk deel op 7 maart 2002 in werking trad. Het woord *dualisme* wordt slechts twee maal gebruikt, *dualisering* en *duale* ieder één maal. Het dualisme komt in de *Verantwoording burgemeester 2001-2002* beter uit de verf.

De raad zal zich volgens het burgerjaarverslag voortaan gaan concentreren op de volksvertegenwoordigende, kaderstellende en controlerende taak. Het college krijgt vooral een besturende rol. Hoe deze volksvertegenwoordigende taak ingevuld wordt en wat daarbij de rol van de burgers is, wordt niet vermeld.

Wat de raad betreft, lijkt de burgerparticipatie beperkt te blijven tot het passieve en actieve kiesrecht. Meer dan een keer in de vier jaar komen burgers er ogenschijnlijk niet aan te pas.

Het in november 2002 geïntroduceerde vragenhalfuurtje voor raadsleden wordt wel genoemd, in tegenstelling tot het Nijmeegs kwartiertje voor burgers dat in januari 2002 als experiment van start ging en inmiddels geregeld is in artikel 27 van de Verordening raadscommissies 2002 die op 31 mei 2002 in werking is getreden. In het burgerjaarverslag staan geen gegevens over het aantal maal dat burgers hiervan gebruik hebben gemaakt. Dit aantal is vermoedelijk op de vingers van één hand te tellen.

raadsgriffier

Het woord *griffie* komt slechts één maal voor. In het kader van het dualisme wordt alleen gemeld dat de gemeenteraad ter ondersteuning van haar taak een eigen organisatie krijgt: de griffie. In de *Verantwoording burgemeester 2001-2002* staat:

"In Nijmegen hebben we hiermee een start gemaakt door in maart 2002 meteen een interim-griffier/kwartiermaker te benoemen om die omslag ambtelijk voor te bereiden en mede uit te voeren. In september 2002 werd de griffie (zes medewerkers) ingericht."

De naam en foto van de raadsgriffier zijn in het burgerjaarverslag nergens terug te vinden. Door uitstel van de inwerkingtreding van "Hoofdstuk VII. De secretaris en de griffier" van de Gemeentewet is de benoeming van de griffier niet geheel vlekkeloos verlopen.

Op 12 maart 2002 besloot het college mw. drs. M.M.V. Jorritsma-Mientjes te benoemen tot loco-secretaris belast met de ondersteuning van de raad, en deze functie aan te duiden als griffier (Besluit B&W d.d. 12 maart 2002; nummer 1.15).

Desondanks besloot de raad twee dagen later om haar met ingang van 14 maart 2002 als interim-griffier te benoemen met een dienstverband van 32 uur per week voor de periode tot dat in de vacature definitief wordt voorzien (raadsvoorstel 51/2002, beslispunt 2).

Pas op 11 maart 2003 besloot de raad om mw. Jorritsma te benoemen als griffier van de gemeente Nijmegen (raadsvoorstel 51/2003, beslispunt 1), hoewel de benoeming van de griffier op grond van de Aanpassingswet (artikel VIb, eerste lid, Wet van 6 februari 2003, Stb. 56) vóór 7 maart 2003 had moeten plaatsvinden.

burgerparticipatie

Bij het betrekken van burgers bij het bestuur blijkt het vooral om het college te gaan. Het is het college dat zo'n tien tot twaalf keer per jaar de wijken intrekt om erachter te komen wat er leeft in de stad. De raad is in geen velden of wegen te bekennen. Ieder stadsdeel heeft een speciale wethouder om de wijkgerichte aanpak nog eens te verstevigen.

In bijlage 2 van het burgerjaarverslag staat een overzicht van wijkwethouders en wijken. Daarbij wordt niet vermeld welke wijken door college, stadsdeelmanagement en politie tot de verschillende stadsdelen gerekend worden. Hieronder volgt het ontbrekende overzicht:

Stadsdeel	Wijken
Dukenburg	31 Tolhuis, 32 Zwanenveld, 33 Meijhorst, 34 Lankforst, 35 Aldenhof, 36 Malvert, 37 Weezenhof, 38 Vogelzang, 39 Staddijk
Lindenholt	40 ' t Acker, 41 De Kamp, ' 42 t Broek, 43 Berkenbos, 47 Westkanaaldijk, 48 Neerbosch-West, 49 Bijsterhuizen

Oud West en Nieuw West	20 Biezen, 21 Wolfskuil en 22 Hees, 23 Heseveld, 24 Neerbosch-Oost, 25 Haven- en industrieterrein
Stadscentrum en Zuidrand	00 Benedenstad, 01 Centrum en 14 Haterse Hei, 15 Grootstal, 16 Hatert, 18 Brakkenstein
Midden Zuid en Waalsprong	10 <i>Nije Veld</i> , 11 Hazenkamp, 12 Goffert, 13 St. Anna, 17 Heijendaal en 50 Oosterhout, 60 Ressen, 70 Lent
Oud Oost	02 Bottendaal, 03 Galgenveld, 04 Altrade, 05 Hunnerberg, 06 Hengstdal, 07 Kwakkenberg, 08 Groenewoud, 09 Ooyse Schependom

Bij afdeling Onderzoek en Statistiek en op andere plaatsen in de gemeentelijke organisatie wordt een andere indeling gebruikt waarbij wijk *10 Nije Veld* in het stadsdeel *Oud West* en de wijken *07 Kwakkenberg* en *08 Groenewoud* in het stadsdeel *Midden Zuid* ligt. Dat geldt ook voor de Stadsgetallen (zie www.nijmegen.nl/Wijk informatie/Feiten en Cijfers/index.asp).

De indeling in stadsdelen in bijlage 2 doet geen recht aan het raadsbesluit d.d. 4 april 1984 (raadsvoorstel 92/1984). Het toekennen van namen aan delen van de openbare ruimte behoort tot de autonome bestuursbevoegdheid van de raad (artikelen 124 en 125 Grondwet). Op grond van de Verordening commissie straatnaamgeving (2002) is het de taak van deze commissie om de besluitvorming van de raad hierover voor te bereiden.

bestuursmonitor

In het burgerjaarverslag wordt *bestuur* veelal gebruikt als synoniem gebruikt voor *college*. Dat is ook bij de *Bestuursmonitor* het geval. Een vergelijkbaar onderzoek onder Nijmeegse burgers naar de bekendheid van en het vertrouwen in de gemeenteraad ontbreekt.

Inwoners en volksvertegenwoordigende bestuurders van Nijmegen kunnen alleen samen aan het werk als er niets mis is met de communicatie tussen de (leden van de) raad en de Nijmeegse burgers. De Nijmeegse wethouders zijn als ex-raadslid feitelijk geen volksvertegenwoordiger meer.

brieven

De plaats van de brieven van burgers op de raadsagenda illustreert het belang dat hieraan gehecht wordt. In 2002 zijn de ingekomen stukken verhuisd van het begin naar het einde van de agenda. Sinds 30 oktober 2002 komen deze stukken weer op de allerlaatste plaats. Uit onderstaand citaat uit het woordelijk verslag van de raadsvergadering d.d. 19/20 december 1995 blijkt dat de klok bijna zeven jaar teruggezet is:

"Dhr **Trum**: Ik heb een hele korte, voorzitter, die u ongetwijfeld positief gaat beantwoorden, uzelf als voorzitter van de Raad.

Om in de stijl te blijven van de eerste vraagsteller van dit vragenhalfuurtje, de eerste de beste konijnenfokvereniging heeft bij het samenstellen van de agenda als tweede punt op de agenda, of hooguit als derde punt op de agenda de ingezonden brieven staan. Bij ons staan die brieven op plaats nummer 63.

De **voorzitter**: Wij zijn ook niet de eerste de beste konijnenfokvereniging!

Dhr **Trum**: Wij vinden dat de ingezonden-brievenschrijvers meer recht wordt gedaan wanneer hun agendapunt vooraan de agenda wordt gezet. U mag desnoods de stukken achteraan zetten, maar laat zien dat wij ze serieus nemen.

De **voorzitter**: Dat laatste zou ik niet willen suggereren, dat wij ze niet serieus zouden nemen. Als het er wat toe bijdraagt dat wij dat in de orde van de agenda verplaatsen, heb ik daar geen moeite mee. Dat waren de aangekondigde vragen. [...]"

Met de behandeling van brieven van burgers door raadscommissies is het zo mogelijk nog droeviger gesteld. Ingekomen stukken staan in een aantal gevallen onder de agenda (na de sluiting) en worden alleen op verzoek van commissieleden geagendeerd. Door deze werkwijze kunnen burgers geen gebruik maken van hun inspraakrecht (artikel 31 Verordening raadscommissies 2002).

tevredenheid

Bij het onderdeel over de kwaliteit van de dienstverlening gaat het om het product *gemeente*. De gemeentelijke organisatie waarvoor het college verantwoordelijk is, staat centraal. Het burgerjaarverslag meldt niets over de klantvriendelijkheid van de gemeenteraad.

De beantwoording van brieven aan de raad en raadscommissies en het ter inzage leggen van de agenda's van raadsen commissievergaderingen en de daarbij behorende voorstellen (artikel 19, tweede lid, Gemeentewet) laat te wensen over. Het is de vraag of bij het ter inzage leggen van stukken wel in alle gevallen voldaan wordt aan alle wettelijke bepalingen. In de toekomst mag de raad bij tevredenheidsonderzoeken niet buiten beschouwing blijven.

De digitale informatie op de gemeentelijke website www.nijmegen.nl is eind 2002 aanzienlijk uitgebreid en verbeterd. De gemeentelijke regelgeving (gemeentebblad), de raadsbesluitenlijsten, de raadsnotulen en het raadsinformatiesysteem (RIS) waren sinds 1996 toegankelijk via internet. Inmiddels is ook 12% van de bestemmingsplannen op deze wijze beschikbaar. Door het verwijderen van de internetcomputer in het Open Huis in mei 2002 is de toegankelijkheid van digitale informatie voor burgers die niet over een internetaansluiting beschikken echter onnodig beperkt.

In het overzicht van de loketten met openingstijden (bijlage 4) valt het op dat de donderdagavond een aparte kolom krijgt waarin 21 maal *nee* staat, maar een kolom met de openingstijden op zaterdag ontbreekt. De zaterdag wordt wel genoemd in een voetnoot. Het Open Huis was in 2002 zaterdags geopend van 10.00 tot 16.00 uur. Het college heeft dat medio 2003 teruggebracht tot de eerste zaterdag van de maand (Besluit B&W d.d. 10 juni 2003; nummer 1.10). De openingstijden van de gemeentelijke loketten komen niet overeen met de tijden waarop de winkels in het stadscentrum geopend zijn.

rechtsbescherming

Het onderdeel over klachten en bezwaarschriften begint met een paginagrote foto van de *blauwe bus* in de hal van het stadhuis. Bij de vaststelling van de Concernrichtlijn klachten heeft het college onlangs besloten deze te verwijderen (Besluit B&W d.d. 15 juli 2003; nummer 1.18).

Het burgerjaarverslag geeft een uitgebreide samenvatting van het door het college vastgestelde *Jaarverslag rechtsbescherming 2002* (Besluit B&W d.d. 24 juni 2003; nummer 1.1). Een duidelijk onderscheid tussen de verschillende bestuursorganen van de gemeente Nijmegen wordt niet gemaakt. De bewering dat klachten – met toepassing van hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht en conform het Mandaatbesluit Klachtbehandeling – afgehandeld worden door een klachtencoördinator, is dan ook deels onjuist.

De gemeenteraad heeft geen eigen klachtencoördinator. De raad heeft op 3/4 juli 2002 bij de vaststelling van de Verordening op de Commissie voor bezwaarschriften (raadsvoorstel 107/2002) wel een aantal regels gesteld voor de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht waarop de raad een beslissing moet nemen (artikel 23 Verordening op de Commissie voor bezwaarschriften).

De Commissie voor bezwaarschriften bereidt de besluitvorming voor inzake alle klachten waarover de raad beslissing neemt. Dit betreft niet alleen klachten over de raad, maar ook over de burgemeester als voorzitter van de raad, over de griffier en de griffiemedewerkers, over de raadscommissies, de commissievoorzitters en -secretarissen et cetera.

De commissie brengt een gemotiveerd voorstel aan de raad uit in de vorm van een raadsvoorstel, vergezeld van een ontwerpraadsbesluit (artikel 20, eerste lid, Verordening op de Commissie voor bezwaarschriften).

Met het Mandaatbesluit klachtbehandeling wordt kennelijk het Machtigingsbesluit Klachtbehandeling (gemeenteblad GB00-39) bedoeld dat is vastgesteld door het college (Besluit B&W d.d. 21 maart 2000; nummer 2.1) en door de burgemeester (Besluit Burgemeester d.d. 29 maart 2000). Dit machtigingsbesluit is nooit ter besluitvorming aan de raad voorgelegd en is dus ook niet van toepassing bij de behandeling van klachten waarop de raad als bestuursorgaan een beslissing neemt.

concernrichtlijn

De Concernrichtlijn klachten is inmiddels door het college vastgesteld (Besluit B&W d.d. 15 juni 2003; nummer 1.18). Of de burgemeester al eenzelfde besluit genomen heeft, blijkt niet uit de besluitenlijst van het college. De richtlijn moet nog ter besluitvorming aan de raad worden voorgelegd.

Het college heeft gekozen voor dezelfde richtlijn voor drie verschillende bestuursorganen (college, burgemeester en raad). Daarmee wordt de dualisering van het gemeentebestuur op bepaalde punten geweld aangedaan. De concernrichtlijn lijkt vooral geschreven te zijn vanuit ambtelijk perspectief. Dit blijkt onder meer uit de rol van de – onder de verantwoordelijkheid van het college werkzame – afdeling Centrale Juridische Zaken bij de behandeling van klachten over de burgemeester als voorzitter van de raad en over de griffier en de griffiemedewerkers. De raad zou er onverstandig aan doen zonder meer met de richtlijn in te stemmen.

klachten

Bij de overzichten zijn de klachten uitgesplitst per directie, waarbij de afdeling Sociale Zaken en Werk (SoZaWe) van de Directie Inwoners (DIW) apart vermeld wordt. Een compleet overzicht van de gebruikte afkortingen ontbreekt. De indeling suggereert ten onrechte dat het college in alle gevallen het verantwoordelijke bestuursorgaan is.

Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan (artikel 9:1, tweede lid, Algemene wet bestuursrecht). Klachten over gedragingen van de raad en de burgemeester zijn niet als zodanig in het overzicht terug te vinden. Een klacht over de burgemeester als bestuursorgaan staat in het burgerjaarverslag bij de klachten over de Directie Bestuur en Organisatie (DBO). Bij een klacht over de burgemeester als voorzitter van het college zou dat wellicht terecht geweest zijn.

Hoe betrouwbaar de cijfers zijn, is niet duidelijk. In de kolom DSP (figuur 10) staat dat van de behandelde klachten 50% gegrond en 50% ongegrond verklaard is. Bij de absolute aantallen in het overzicht van klachten (figuur 12) staat dat alle klachten (2 stuks) bij DSP ongegrond verklaard zijn. Dit is niet in overeenstemming met de vermelde percentages.

De presentatie van de percentages in de verschillende tabellen (figuren) is voor verbetering vatbaar. Met een totaalkolom en het absolute aantal (= 100%) onder iedere kolom zouden de cijfers veel inzichtelijker zijn.

gedeeltelijk gegrond

Gedeeltelijk (on)gegronde verklaarde klachten zijn in een aparte categorie ondergebracht. Dit geeft vertekend beeld van de wijze waarom het bestuursorgaan zich jegens klager heeft gedragen. Het verdient aanbeveling om de terminologie uit de Wet Nationale ombudsman te gebruiken. De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid *al dan niet behoorlijk* heeft gedragen (artikel 26, eerste lid, Wet Nationale ombudsman). Het spreekt voor zich dat het bestuursorgaan zich bij gedeeltelijk (on)gegrond verklaarde klachten in *niet behoorlijk* heeft gedragen.

Wanneer alle klachten waarin het bestuursorgaan zich niet behoorlijk heeft gedragen bij elkaar worden geteld en de niet-ontvankelijk verklaarde klachten buiten beschouwing worden gelaten, zouden de cijfers er heel anders uitzien. Ook uit een tevredenheidmeting zou wel kunnen blijken dat burgers minder tevreden zijn dan nu wordt gesuggereerd.

termijnen

Indien een commissie is belast met de behandeling moet de klacht binnen tien in plaats van zes weken worden afgehandeld (artikel 9:11, eerste lid, Algemene wet bestuursrecht). Ook dan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdaagd worden, mits hiervan schriftelijk mededeling gedaan wordt aan de klager en degene op wiens klacht betrekking heeft (artikel 9:11, tweede lid).

De klacht is feitelijk pas afgehandeld als klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis is gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het bestuursorgaan daaraan verbindt (artikel 9:12, eerste lid). De termijnen van afwikkeling per directie (zie figuur 11) zegt wel iets over het tijdstip van het nemen van de beslissing, maar weinig over het in acht nemen van de wettelijke termijnen.

Nationale ombudsman

Een overzicht van de rapporten van de Nationale ombudsman die in 2002 over de bestuursorganen van de gemeente Nijmegen uitgebracht zijn, zou hier niet hebben misstaan. Zie www.nationaleombudsman.nl/rapport/02ov_gemeenten.html (rapportnummers 2002/214, 2002/262 en 2002/271; de nummers op pagina 69 van het *Jaarverslag rechtsbescherming 2002* zijn onjuist).

Het aantal rapporten van de Nationale ombudsman is zeer beperkt. Burgers nemen in een aantal gevallen niet de moeite om een klacht in te dienen of een beroep op de ombudsman te doen nadat een klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond verklaard is. Het is een misvatting om er zonder meer van uit te gaan dat de bestuursorganen van de gemeente Nijmegen zich in al die gevallen behoorlijk hebben gedragen.

bezwaarschriften

Bij de cijfers over de bezwaarschriften zijn een aparte kolommen ingeruimd voor enkele directies, voor de afdeling SoZaWe en de afdeling Belastingen van de Directie Inwoners (DIW), en voor de Commissie voor bezwaarschriften van de gemeenteraad.

Op 29 januari 2003 is een nieuwe Verordening op de Commissie voor bezwaarschriften (gemeentebblad GB03-18), vastgesteld bij raadsbesluit d.d. 3/4 juli 2002 (raadsvoorstel 107/2002), in werking getreden. Het belangrijkste verschil met de oude Verordening op de Commissie voor bezwaarschriften (gemeentebblad GB98-29) is dat de leden geen deel meer uitmaken van een bestuursorgaan van de gemeente. Voorheen bestond de commissie geheel uit raadsleden.

De oude commissie bracht een schriftelijk en gemotiveerd *advies* uit aan de raad, onder overlegging van alle op de zaak betrekking hebbende stukken en voorzien van een ontwerp van het door de raad op het bezwaarschrift te nemen besluit (artikel 14, eerste lid, oude verordening). De nieuwe commissie brengt een gemotiveerd *voorstel* uit aan de raad in de vorm van een raadsvoorstel, vergezeld van een ontwerpraadsbesluit (artikel 20, eerste lid, nieuwe verordening). Feitelijk is er op dit punt dus niets veranderd.

Uit de cijfers blijkt dat de Commissie voor bezwaarschriften in 2002 in totaal 17 zaken heeft afgewikkeld. In 100% van de gevallen geschiedde dat niet binnen de wettelijke termijn van 10 of na verdaging 14 weken. Een bezwaarschrift is pas afgehandeld als het bestuursorgaan een besluit genomen heeft en dat aan de indiener toegezonden is. De termijnoverschrijding bij de Commissie voor bezwaarschriften (zie figuur 18) wordt voor een niet onbelangrijk deel veroorzaakt door de vergaderfrequentie van de raad.

In het *Jaarverslag rechtsbescherming 2002* staat in bijlage 8 over de afgehandelde zaken het volgende:

Resultaten

Dit jaar heeft de raad 7 bezwaarschriften gegrond verklaard. Alle gegrond verklaarde bezwaarschriften betroffen dezelfde straatnaam. Deze straatnaam is gewijzigd. Vier bezwaarschriften werden ongegrond verklaard, 2 bezwaarschriften werden gedeeltelijk (on)gegrond verklaard, 3 bezwaarschriften werden niet-ontvankelijk verklaard en 1 bezwaarschrift werd anders afgedaan, namelijk via een "minnelijke schikking".

Het totaal aantal zaken en de resultaten komen niet overeen met de gegevens uit de raadsvoorstellen en -besluitenlijsten. Uit de raadsstukken blijkt dat de raad in 2002 over 21 zaken en 13 verschillende raadsvoorstellen (= adviezen van de Commissie voor bezwaarschriften) een besluit genomen heeft:

Samenvatting (13 raadsvoorstellen)

21 zaken	1/2002; 23/2002; 24/2002; 25/2002; 26/2002; 44/2002 (7 zaken); 105/2002; 129/2002; 140/2002; 153/2002; 154/2002; 155/2002 (3 zaken); 195/2002
7 gegrond	44/2002 (7 zaken);
3 ged. (on)gegrond	23/2002 (deels ingetrokken); 26/2002 ("in zoverre"); 155/2002 (tegemoetkoming);
5 ongegrond	139/2002; 140/2002; 153/2002; 154/2002; 195/2002;
3 niet-ontvankelijk	1/2002; 24/2002; 155/2002 (2 van de 3 zaken);
2 anders	25/2002 (afgevoerd); 105/2002 (schikking en intrekking).

Zelfs als raadsvoorstel 25/2002 inzake het bezwaarschrift van het Nijmeegs referendumplatform tegen het MTC niet meegerekend wordt (zie raadsvoorstel 80/2003), blijven er nog altijd 20 zaken over. Het is overigens de vraag of de raadsvoorstellen 23/2002 en 26/2002 niet bij "gegrond" thuishoren (in plaats van "gedeeltelijk (on)gegrond").

Uit bovenstaande blijkt dat niet alle cijfers even betrouwbaar zijn. Bovendien zal een aantal burgers niet de moeite nemen om bezwaar te maken, of – net als bij geheel of gedeeltelijk ongegrond verklaarde klachten – niet de moeite nemen om tegen de beslissing op een bezwaarschrift in beroep te gaan. Geheel of gedeeltelijk (on)gegrond verklaarde bezwaar- en beroepschriften geven geen volledig beeld van de kwaliteit van de beslissingen die door bestuursorganen van de gemeente Nijmegen worden genomen.

Nijmegen, 2 augustus 2003

Rob Essers