

Rapport van bevindingen en advies

als bedoeld in artikel 9:15 Algemene wet bestuursrecht

Datum: 25 mei 2020
Betreft: klacht van de heer

Het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Bodegraven-Reeuwijk (hierna te noemen: beklaagde) heeft mij verzocht de klacht te behandelen van de heer (hierna te noemen: klager), , en hierover een advies uit te brengen.

OMSCHRIJVING KLACHT

Inhoud klaagschrift

Klager heeft bij brief van 20 december 2019 (ontvangen op 23 december 2019) een klaagschrift ingediend bij beklaagde. De klacht is op een later tijdstip door klager nader gespecificeerd in klachten tegen beklaagde over een aantal gedragingen over een periode van 2007 tot en met maart 2020. Klager onderscheidt in de betreffende periode vier fasen:

- Fase 1: *Bewust handelen*, periode juli 2007 tot en met mei 2017
- Fase 2: *Niet handelen*, periode september 2017 tot en met februari 2019
- Fase 3: *Meestribbelen*, periode maart 2019 tot en met halverwege maart 2020
- Fase 4: *Juridisch*, periode vanaf half maart 2020

De klacht luidt als volgt:

Bewoners ervaren grote problemen rond de exploitatie van het WKO systeem in de wijk en met name als het gaat om leveringszekerheid, betaalbaarheid en service. Beklaagde heeft een contract met de energieleverancier dat ten onrechte niet gebruikt wordt om de inwoners te helpen. De klacht betreft geen individuele gedragingen tijdens de verschillende fasen, maar is gericht tegen de wijze waarop er in zijn algemeenheid met het WKO dossier is omgegaan door beklaagde. Het doel van de klacht is dat de bewoners betrokken worden bij beslissingen van beklaagde in het kader van het WKO systeem en dat er een gedragen plan komt dat recht doet aan de belangen van de bewoners, voor nu en in de toekomst.

Klachtbehandeling

Naar aanleiding van het klaagschrift van 20 december 2019 heeft er een informeel gesprek plaatsgevonden tussen klager en beklaagde, waarbij namens beklaagde de heren C.A. Oskam, P. E. van Boggelen en F. de Haas aanwezig waren. Tijdens dit gesprek is afgesproken dat de klachtbehandeling wordt aangehouden tot antwoord is gegeven op een tweetal vragen van klager en dat klager na ontvangst van de antwoorden een standpunt zal innemen ten aanzien van het vervolg van de klachtenprocedure. Van dit gesprek is een verslag gemaakt dat bij brief van 13 februari 2020 aanklager is toegezonden, samen met de door beklaagde geformuleerde antwoorden op de door klager gestelde vragen. Klager heeft hierop bij brief van 14 februari 2020 gereageerd en aangegeven dat hij de klachtenprocedure wenst te vervolgen. Daarop heeft beklaagde, onder verwijzing naar artikel 9:14 Awb, mij verzocht de klacht te behandelen en daarover te adviseren.

Als gevolg van de Coronamaatregelen was het niet mogelijk een hoorzitting te organiseren op het gemeentehuis waarbij klager en beklaagde in elkaars aanwezigheid konden worden gehoord. Om die reden is, in afwijking van de interne richtlijn klachtbehandeling gemeente Bodegraven-Reeuwijk en met instemming van partijen, gekozen voor afzonderlijke hoorgesprekken met klager en beklaagde

via een beeldverbinding. De verslagen van de gesprekken zijn aan klager en beklagde toegezonden en partijen zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op de verslagen. De verslagen en de reacties daarop maken onderdeel uit van dit rapport.

Op 25 maart 2020 is klager in zijn klacht gehoord. Op 2 april 2020 is beklagde gehoord (de heer Chr. van der Kamp-burgemeester, de heer C.A. Oskam-wethouder en de heer P. E. van Boggelen-directeur) en op 8 april 2020 heeft een hoorgesprek plaatsgevonden met de heer D.J. Knol-wethouder.

Bij email van 24 april 2020 heeft klager ingestemd met een uitstel tot 4 weken na 6 mei 2020.

BEVINDINGEN VAN HET ONDERZOEK

1. Verslagen van de hoorgesprekken

Fase 1

Standpunt klager

Klager geeft aan het contact met Eteck over de problemen en storingen in het WKO-systeem als negatief te ervaren, ook een ingediende klacht bij Eteck, heeft volgens klager niet geleid tot het gewenste resultaat. Klager heeft zich daarom gewend tot de gemeente. Klager stelt dat in het contract tussen Nuon en de gemeente is opgenomen dat de gemeente moet instemmen met een overdracht aan een derde. Deze instemming is verleend en klager vraagt zich af in hoeverre er door de gemeente aan objectieve maatstaven is getoetst of Eteck o.a. een betrouwbare partij was. Klager geeft aan dat de inwoners in de eerste fase niet betrokken zijn. De onvrede voor klager zit ook in het feit dat Eteck de algemene voorwaarden in augustus jl. eenzijdig heeft aangepast, waardoor klager niet meer kan opzeggen. Klager is tegen deze wijzigingen een juridische procedure gestart.

Standpunt beklagde

In deze fase gaat het om handelingen die door het college zijn verricht in de periode van 2007 t/m 2010. Beklaagden stellen dat dit een ingewikkelde periode is en te lang geleden om iets over te zeggen. Deze periode gaat ver terug in de tijd, met ook een andere samenstelling van het college van B & W en voor het ontstaan van de huidige gemeente.

Op macroniveau is destijds bij de ontwikkeling van Weideveld de collectieve keuze gemaakt om voor een duurzaam warmtesysteem te gaan. Weideveld is ontwikkeld met de initiële keuze om te komen tot een WKO-systeem zonder dat er toen nog kopers in beeld waren. Beklaagden stellen dat het betrekken van inwoners door middel van bijvoorbeeld het houden van een inspraakavond toen nog niet mogelijk was.

In eerste instantie was er contract tussen de energieleverancier Nuon en de gemeente voor de woningen in Weideveld. Vervolgens werd het contract overgedragen aan Greenspread, een dochteronderneming van Nuon. Uiteindelijk heeft Greenspread haar gehele aandelenpakket doorverkocht aan energieleverancier Eteck.

De gemeente heeft ingestemd met de overdracht naar Eteck. Uit de informatie die het college destijds had over Eteck, bleek dat het ging om een beginnend, maar gerenommeerd bedrijf, dat in 2017 werd genomineerd als ondernemer van het jaar in regio Midden-Holland. Beklaagden geven aan dat instemming met overdracht alleen op basis van gegronde, zwaarwegende, redenen had kunnen worden geweigerd. Eteck was echter een gerenommeerd bedrijf. Daarvoor dient er aan objectieve maatstaven getoetst te worden, zoals bijvoorbeeld de liquiditeit of de financiële draagkracht van het bedrijf. De gemeente zag geen reden om te weigeren en heeft derhalve ingestemd met de overdracht naar Eteck. Er waren op dat moment ook geen twijfels bij de gemeente. Beklaagde geeft ook aan dat de contractvoorwaarden, die met Nuon zijn afgesproken, een op een zijn overgegaan op Eteck.

De algemene voorwaarden zijn later tussen klager en Eteck door Eteck eenzijdig gewijzigd, waardoor het voor klager niet mogelijk is om op te zeggen. Daarvan geeft beklagde aan dat het hier gaat om landelijke aanpassingen conform een wijziging in de warmtewet. Hiermee wordt de warmtevoorziening geborgd en is het voor een individuele gebruiker niet mogelijk om op te zeggen.

Standpunt beklagde (de heer D. J. Knol)

In deze fase gaat het om de periode van het wijkteam. De beklagde geeft aan dat hij als wethouder verantwoordelijk is voor het wijkteam Bodegraven-Noord en Bodegraven-Zuid. Het wijkteam Weideveld valt onder Bodegraven-Zuid.

In 2017 komen er in het wijkteam Weideveld de eerste klachten binnen over Eteck. Deze klachten heeft de wethouder ingebracht bij het college. Door het college is gekeken naar wat de mogelijkheden zijn. Het college heeft toen de afweging gemaakt dat het hier gaat om een overeenkomst tussen twee private partijen, waarbij de gemeente een beperkte rol heeft. De klachten bleven echter aanhouden. Ook constateerde het college dat Eteck destijds de klachten niet naar tevredenheid kon behandelen. Beklaagde geeft aan in het college afgesproken te hebben, om na te gaan of er enigszins invloed aangewend kon worden om daarmee de dienstverlening en dan met name het oppakken van problemen van de rekeningen en de verkeerde meterstanden bij Eteck aan te kaarten. Beklaagde geeft aan een gesprek te hebben gehad met de directeur van Eteck, waarin hij heeft aangekaart wat de problematiek en zorg was van de bewoners. Hij geeft ook aan te hebben gekeken naar hoe de dienstverlening van Eteck eruit zag en hoe het was georganiseerd. Eteck heeft tijdens dit gesprek de klachten erkend en heeft aangegeven dat de problemen zijn ontstaan door een overstap naar een nieuw softwaresysteem. Eteck heeft ook aangegeven dat ze te maken hadden met een grote mate van personeelwisseling, waardoor er in die periode weinig continuïteit was en dat ze bezig waren dit op te lossen. Met Eteck zijn er toen heldere afspraken gemaakt; er kwamen rechtstreekse nummers voor de dienstverlening en de casussen werden opgepakt. Dit is teruggekoppeld aan de bewoners.

Na een tijdje kwamen er weer nieuwe klachten binnen in het wijkteam. Beklaagde geeft aan de bewoners gevraagd te hebben zich te melden bij hem met deze klachten. Er hebben zich toen drie bewoners gemeld. Deze casussen heeft beklagde meegenomen naar Eteck en die zijn naar tevredenheid opgelost.

Beklaagde geeft aan dat uit de gesprekken met Eteck bleek, dat het onderwerp van de klachten veranderde van klachten over dienstverlening naar klachten over de technische kant. Beklaagde stelt dat dit onderdeel is van de dienstinfrastructuur voor basisvoorzieningen, gas, water en licht. En dat valt onder de portefeuille van wethouder K. Oskam. Beklaagde geeft ook aan zich als wethouder vooral bezorgd te hebben gemaakt over de ongerustheid van bewoners over de dienstverlening. De verandering van het onderwerp van de klachten van dienstverlening naar het WKO systeem, de technische kant, heeft er voor gezorgd dat dit onderwerp onder de verantwoordelijkheid van wethouder K. Oskam is komen te vallen. Beklaagde geeft aan bewoners destijds hiervan op de hoogte te hebben gebracht.

Beklaagde geeft aan destijds ook met klager gesproken te hebben en dat klager hem heeft gevraagd om onderzoek naar Eteck te doen. De Gemeente Goes is toen als voorbeeld aangehaald. Naar aanleiding van dit gesprek heeft beklagde contact gezocht met de Gemeente Goes. De gemeente Goes heeft aangegeven afstand te doen van Eteck. Beklaagde stelt dat uit het gesprek met de gemeente Goes echter de conclusie is getrokken, dat het om een hele andere situatie ging, wat ook heel anders werd aangevlogen. Beklaagde betoogt dat Gemeente Goes per saldo een miljoen heeft geïnvesteerd om de overdracht van Eteck naar een andere energieleverancier mogelijk te maken. Dit gesprek is teruggekoppeld in het college. De ervaring met Eteck bij Gemeente Bodegraven ziet

beklaagde anders dan die bij Gemeente Goes. Beklaagde geeft aan dat Eteck van goede wil was om een goede organisatie neer te zetten en de dienstverlening te regelen.

Beklaagde onderschrijft de problemen van bewoners en betreurt het dat de problemen niet snel op een goede manier kunnen worden opgelost. Op de vraag van de klachtenbehandelaar, of de problemen in de eerste fase misschien anders opgepakt hadden moeten worden, stelt beklagde het volgende: - De schaal van de problemen bij bewoners was destijds klein. Er waren ook bewoners die tevreden waren. - De klachten en meldingen die destijds binnen kwamen, hadden te maken met de administratie, rekeningen en de dienstverlening. - Het college was van mening dat het ging om twee private partijen, waarbij het college een faciliterende en bemiddelende rol heeft ingenomen. - Het college had niet de indruk dat de klachten zo breed getrokken moesten worden. - Het college had de indruk dat er vooral geholpen moest worden met het op gang brengen van de gesprekken met Eteck over de dienstverlening tussen Eteck en bewoners. - De focus lag op verbetering van de dienstverlening, de administratie en de communicatie. Er is niet gekeken naar de contractuele verantwoordelijkheid van de gemeente. - Op het moment dat er klachten en meldingen binnenkwamen van technische aard, is dit overgedragen aan de verantwoordelijke wethouder. Dat heeft toen geleid in een onderzoek naar de technische problemen en de juridische verantwoordelijkheid van het college.

Fase 2

Standpunt klager

Klager geeft aan zich bij alle betrokken wethouders te hebben gemeld met zijn klachten over Eteck, maar daarop de reactie kreeg dat het om een privaatrechtelijke kwestie gaat en zij niet kunnen helpen. De handelingen die door de gemeente wel zijn verricht zijn niet aan klager teruggekoppeld. Het College heeft volgens klager niet adequaat gehandeld. Samengevat mist klager een goede informatieverstrekking, transparantie en een luisterend oor bij het college in dit dossier en meent dat gemeente zich niets aantrekt van de belangen van de bewoners.

Standpunt beklagde

Beklaagden geven aan dat de klachten voor het eerst zijn geuit in het wijkteam. De klachten die destijds zijn ingebracht, hebben betrekking op onjuiste rekeningen en metingen. Naar aanleiding van deze klachten is wethouder D.J. Knol bij Eteck langs geweest. Eteck heeft toen besloten de rekeningen en hoge meterstanden terug te draaien. Het bedrijf heeft destijds ook geconstateerd dat door gebreken in de woonhuisinstallatie onjuiste meterstanden zijn ontstaan.

In de gemeente heeft ieder dorp een dorpsoverleg op maat met een toegewezen wethouder. De bewoners mogen zelf invulling geven aan het dorpsoverleg/het wijkteam. De klachten, die in eerste instantie op individueel niveau binnenkwamen in dit actieve wijkteam, waren gericht op de dienstverlening, communicatie en de administratie van Eteck. Beklaagden stellen dat de verantwoordelijke wethouder van een wijkteam de individuele klachten in een wijkteam probeert op te lossen. Wanneer de klachten echter een groter dispuut vormen, worden zij ingebracht in het college. Beklaagden geven aan dat eerder genoemde klachten door wethouder D.J. Knol zijn ingebracht in het college. Voor de verdere afhandeling van deze klachten is toen besloten de klachten over te dragen aan de verantwoordelijke portefeuillehouder wethouder K. Oskam, met zijn expertise in het behandelen van dit soort vraagstukken. De wethouder geeft aan daarna actief in gesprek te zijn gegaan met Eteck. Door de wethouder is in het gesprek met Eteck aangegeven dat er mankementen zijn in het systeem en heeft gevraagd dit op te pakken. Eteck heeft toen aangetoond dat ze zijn gaan investeren in het hoofdsysteem, de regelkamer in het WKO-systeem en dat ze achterstallig onderhoud zijn gaan wegwerken. Aangenomen wordt dat sommige bewoners af willen van Eteck, omdat ze vinden dat er onvoldoende kwaliteit wordt geleverd. Klager heeft ook problemen met Nuon gehad, maar die problemen werden naar tevredenheid verholpen.

Beklaagden stellen dat het legitiem is voor klager om aan te geven af te willen van Eteck, maar zij geven aan als bestuursorgaan een eigen zelfstandige verantwoordelijkheid te hebben op basis van het contract en ten aanzien van de burgers. Het college heeft hierin een eigen bevoegdheid en een eigen afwegingskader. Daarnaast dient het college ook rekening te houden met eigendomsrechten van de energieleverancier Eteck.

Fase 3

Standpunt klager

Vastgesteld wordt dat na de inspraak avond van 6 maart 2019 het college actiever wordt in zijn handelingen in dit dossier. Er volgde een juridisch onderzoek door La Gro Advocaten, maar dit liep enige vertraging op en het onderzoek werd afgewacht. Klager is van mening dat er tussentijds parallel aan het juridische onderzoek een traject had kunnen worden gestart, om bij de bewoners te informeren hoe ernstig de problemen zijn.

Samengevat mist klager de voortvarendheid bij het college in dit dossier, zeker gezien deze aangaf een morele inspanningsverplichting te hebben. Klager ziet ook graag dat het college mogelijke toekomstige (juridische) scenario's of alternatieve scenario's in kaart brengt en daar dan naar handelt. Het college heeft in het verslag van 13 februari 2020 het standpunt ingenomen dat eerst geprobeerd zal worden om een minnelijk traject met Eteck aan te gaan om tot oplossingen te komen. Klager heeft kennisgenomen dat het college een standpunt heeft ingenomen, maar wijst erop dat dit pas is gebeurd na het indienen van zijn klacht en wijst daarbij op de tijdslijn (bijna 10 maanden na de toezegging).

Standpunt beklagde

Vastgesteld wordt dat na de inspraak van de klager tijdens de inspraakavond op 6 maart 2019 het college actiever wordt in zijn handelingen in dit dossier. Tijdens deze inspraakavond komen er vragen vanuit de gemeenteraad over dit dossier, waarop het college aangeeft dit te gaan oppakken. Deze toezegging zorgt ervoor dat er een gesprek heeft plaatsgevonden met klager op 3 april 2019, in aanwezigheid van de burgemeester Chr. Van de Kamp, gemeentesecretaris J. de Jager en de griffier H. Rijs.

Aan klager is tijdens dit gesprek gevraagd wat er nou precies aan de hand is, waar het echte probleem zit en welk proces gewenst is. De burgemeester betoogt dat klager tijdens dit gesprek aan heeft gegeven dat het een complex vraagstuk is, maar dat het mooi zou zijn als de gemeente, die een contract met Eteck heeft, dit gebruikt om het WKO systeem beter te leren kennen. Als voorbeeld wordt door klager Gemeente Goes genoemd. Klager heeft volgens de burgemeester hier uitgebreid zijn verhaal kunnen doen. Tijdens dit gesprek zijn er drie afspraken gemaakt: 1. Er komt een vast aanspreekpunt. 2. Bepaald wordt wie namens het college aan de slag gaat. 3. Beklaagden gaan samen met klager optrekken om tot een oplossing te komen.

Ter afsluiting van dit gesprek is klager gevraagd of hij heeft kunnen zeggen wat hij wilde zeggen en of hij tevreden is met de afspraken die zijn gemaakt. Dit gesprek is door de burgemeester op 9 april 2019 teruggekoppeld aan het college. Er is toen besloten om de heer P.E. van Boggelen als vast ambtelijk aanspreekpunt aan te wijzen en wethouder C.A. Oskam bestuurlijk verantwoordelijk te maken voor het dossier.

Op 7 mei 2019 is weer een gesprek ingepland met klager, in een bredere samenstelling, waarin de stappen met elkaar opnieuw zijn besproken. De insteek van deze fase is niet meteen te beginnen met juridische processen, maar te komen tot een goed werkend systeem. Beklaagden hebben vervolgens de volgende twee stappen ondernomen: Stap 1: De juridische status vastleggen; wanneer zou je Eteck in gebreke kunnen stellen en op grond waarvan? Advocatenkantoor La Gro Geelkerken is verzocht de juridische positie in kaart te brengen. Uit het advies volgt dat er voor het in gebreke stellen van Eteck, voldoende onderbouwing moet zijn van de gebreken en dit dient met bewijs

aangetoond te worden. Ondanks dat het systeem nog niet naar volledigheid functioneert, worden de ingekomen klachten en storingen door Eteck binnen de handelingstermijnen van de warmtewet afgehandeld. Stap 2: Het in beeld brengen van de technische problemen. In juni 2019 is er door Eteck een bewonersavond georganiseerd, in aanwezigheid van de gemeente. De gemeente heeft aansluitend, met instemming van klager, het adviesbureau Merosch ingeschakeld. Beklaagden geven aan dat er in dit onderzoek huisbezoeken zijn geweest. Het hoofdsysteem en installaties zijn bekeken. De rapportage is in november 2019 verschenen en gepresenteerd aan de gemeente en een van de bewoners (klager en tevens deelnemer aan de groep die het onderzoek begeleidde). Conclusie daarvan was dat er overeenstemming was over de uitkomsten van het onderzoek en de technische aspecten en problemen die daarbij werden geconstateerd. Vervolg afspraken: resultaten delen met Eteck en werken aan voorstellen ter verbetering. De wethouder C.A. Oskam geeft aan dat er tussentijds ook een gesprek heeft plaatsgevonden tussen hem en Eteck over het aanpakken van de problemen in Weideveld.

Beklaagden geven aan dat er voor het verdere vervolg van dit dossier en om tot handelingsperspectieven te komen een bewonersavond stond ingepland op 2 april 2020. De bedoeling van deze bewonersavond is om bij de bewoners met voorstellen te komen voor de aanpak van de technische problemen en om de uitvoering hiervan concreet vast te leggen. Beklaagden betreuren het ten zeerste dat de bewonersavond door Coronaomstandigheden niet heeft kunnen plaatsvinden. Een onderdeel van deze avond zou o.a. zijn geweest een toelichting van het klanttevredenheidsonderzoek van Eteck, zowel landelijk als voor Bodegraven. De beklagden geven ook aan dat de motie ertoe heeft geleid, dat het college een onafhankelijk onderzoek in de vorm van een enquête zal starten naar de klachten van de bewoners van Weideveld. Momenteel zijn beklagden bezig met het bewerkstelligen van het eerste agendapunt van de motie. Vanuit daar wordt dan verder gekeken. Parallel hieraan zijn beklagden ook bezig om wat er in de planning stond voor de bewonersavond van 2 april 2020 op een ander manier uit te werken dan wel vorm te geven.

Vastgesteld wordt dat in deze fase door het college actief en adequaat is en wordt gehandeld. Het is de klachtenbehandelaar echter nog onduidelijk wat de acties zijn van het college vóór deze fase, de fase waarin de klachten op wijkniveau binnen zijn gekomen. Beklaagden geven aan dat dit een fase is waarin de gemeente meedenkt en meedoet, maar nog onvoldoende zicht heeft op het dossier en onvoldoende haar eigen positie heeft bepaald. Het college heeft haar positie bepaald na de inspraak van klager. Beklaagden stellen dat het jammer is dat wethouder D. J. Knol niet aanwezig is om deze fase verder toe te lichten.

Tot slot geven beklagden aan dat er op 13 februari 2020 een informeel gesprek heeft plaatsgevonden met klager over deze klacht. Hieruit volgde een tweetal vragen. Deze zijn per brief door het college beantwoord. Het college heeft in deze brief uitleg gegeven over hoe zij willen bijdragen aan het oplossen van de problemen met Eteck.

2. Reacties van partijen op de verslagen

Reactie beklagde op het standpunt van klager

Beklaagde heeft in november 2019 met Merosch een bijeenkomst gehouden. Beklaagde heeft aansluitend, met instemming van klager, het adviesbureau Merosch ingeschakeld. Beklaagde geeft aan dat er in dit onderzoek huisbezoeken zijn geweest. Het hoofdsysteem en installaties zijn bekeken. De rapportage is in november 2019 verschenen en gepresenteerd aan beklagde en een van de bewoners (klager en tevens deelnemer aan de groep die het onderzoek begeleidde). Conclusie daarvan was dat er overeenstemming was over de uitkomsten van het onderzoek en de technische aspecten en problemen die daarbij werden geconstateerd. Vervolg afspraken: resultaten delen met Eteck en werken aan voorstellen ter verbetering.

Ten aanzien van de genomen stappen in de klachtenprocedure voert beklagde nog aan dat beklagde in eerste instantie met klager een informeel gesprek is aangegaan. Doel van dit gesprek was en is nog steeds om buiten de klachtenprocedure, met klager tot een oplossing te komen. Dit informeel gesprek heeft op 22 januari 2020 plaatsgevonden in aanwezigheid van Wethouder K. Oskam en de heer P. van Boggelen. Tijdens dit gesprek zijn door klager vragen gesteld die door beklagde beantwoord moesten worden. In overeenstemming met klager is toen afgesproken de klachtenprocedure aan te houden in afwachting van de beantwoording van deze vragen. Het aanhouden van de klachtenprocedure is aan _____ per brief van 13 februari 2020 bevestigd.

De beantwoording van deze vragen is voor klager helaas niet voldoende geweest om de klacht in te trekken. Klager heeft per brief van 14 februari 2020 aangegeven de klachtenprocedure te willen voortzetten. De termijn van de klachtenprocedure is toen gaan starten en er is de keus gemaakt een externe klachtenbehandelaar in te huren. Beklaagde heeft klager zowel per brief als telefonisch meegenomen in dit proces. Het telefonische contact van de klachtenbehandelaar met klager over de voortzetting van de klachtenprocedure is immers namens het college geweest.

Reactie klager op het standpunt van beklagde (burgemeester en wethouder K. Oskam)

Fase 1

“In deze fase gaat het om handelingen die door het college zijn verricht in de periode van 2007 t/m 2010. Beklaagden stellen dat dit een ingewikkelde periode is en te lang geleden om iets over te zeggen.”

Fase 1 loopt t/m mei 2017, waarin het contract is aangepast (2013) waar mr. C. van der Kamp voor getekend heeft en is er goedkeuring verleend aan beide overnames (2015 en 2017). Ook in de periode na 2010 zijn we als bewoners niet betrokken en was bijvoorbeeld een inspraakavond wel degelijk mogelijk.

“Vervolgens werd het contract overgedragen aan Greenspread, een dochteronderneming van Nuon.”

De gemeente is ook akkoord gegaan met deze overgang (2015). Het is onduidelijk wat de objectieve gronden waren om akkoord te gaan en waarom ook niet op subjectieve voorwaarden is getoetst, zoals de belangen van de bewoners. Tot slot vraag ik mij af waarom de bewoners hierbij niet betrokken zijn geweest. Het ging immers niet om de gemeente, maar (wederom) juist om de belangen van de bewoners.

Fase 2

“De klachten die destijds zijn ingebracht, hebben betrekking op onjuiste rekeningen en metingen.”

In het gespreksverslag van 19 maart 2019 is te zien dat deze klachten inderdaad zijn besproken, echter de andere klachten waren toen al een jaar bekend. In de notulen van het wijkteam van 13 maart 2018 staat: “Over de levering van koude (koeling) is men niet tevreden en ook niet over de levering van warm tapwater. Ook vindt men de aansluiting en het gebruik veel te duur. Van de kosten is bij oplevering van de woningen toegezegd dat deze niet hoger zouden bedragen dan in vergelijkbare situaties. Het is een gedwongen winkelnering, waarbij je niet kunt kiezen voor een andere leverancier.”

“Het bedrijf heeft destijds ook geconstateerd dat door gebreken in de woonhuisinstallatie onjuiste meterstanden zijn ontstaan.”

De meterstanden waren wel degelijk juist, want de warmte was gewoon geleverd. Echter door een ontwerpfout kon de warmte wegvloeien. Dat we het hier op inhoud oneens zijn over de voorgestelde oplossing valt buiten de klachtenprocedure. Dat we als bewoners niet eerder betrokken zijn bij de oplossingsrichting valt wel binnen de klachtenprocedure. Zeker gezien de genoemde afspraak “3. Beklaagden gaan samen met klager optrekken om tot een oplossing te komen.”.

“Voor de verdere afhandeling van deze klachten is toen besloten de klachten over te dragen aan de verantwoordelijke portefeuillehouder wethouder K. Oskam”

Zijn deze klachten correct overgedragen, welke afhandeling is daarop geweest en in hoeverre is hierover terugkoppeling geweest naar het wijkteam en de bewoners?

“De wethouder geeft aan daarna actief in gesprek te zijn gegaan met Eteck.”

Er werd hierover niet voor- en onvoldoende nabesproken met de bewoners. Alles liep door elkaar heen, waardoor er veel inspanningen werden gedaan (zoals beschreven in de verslagen) die niet onderling waren afgestemd en elkaar zelfs tegenwerkten.

“Het college heeft hierin een eigen bevoegdheid en een eigen afwegingskader.”

Wat was daarbij de motivering? Het is onduidelijk van welke feiten het college is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de bewoners. In hoeverre is bijvoorbeeld het contract dat de gemeente heeft met Eteck daarin meegewogen?

Fase 3

“Tijdens dit gesprek zijn er drie afspraken gemaakt”

Er was toen geen plan en in het gesprek op 7 mei 2019 is aangegeven dat ik erop moest vertrouwen dat ze bezig waren. In dat gesprek zijn ook de volgende afspraken gemaakt:

- De burgemeester zou nog één keer aanwezig zijn bij een vervolgesprek voor de overdracht naar de wethouder;
- Salvors is weldegelijk een incassobureau (incasso makelaardij) en dat zou bij de vervolg communicatie naar de raad gecorrigeerd worden;
- We zouden niet wachten op de juristen.

Deze afspraken zie ik niet terug in het verslag en zijn bovendien niet nagekomen. Ook was toen al het idee om alle bewoners aan te schrijven, omdat je dan iedereen bereikt. Dat is door de motie, die door de raad is ingediend, pas 11 maanden later tot uitvoering gekomen. Dat de beklaagden samen met klager zouden optrekken om tot een oplossing te komen, is door mij helaas niet zo ervaren.

“Stap 1: De juridische status vastleggen; wanneer zou je Eteck in gebreke kunnen stellen en op grond waarvan? Advocatenkantoor La Gro Geelkerken is verzocht de juridische positie in kaart te brengen.”

In de aanhef van dat memo staat *“In dit memo zal de overeenkomst tussen (destijds) Nuon en de gemeente Bodegraven-Reeuwijk worden besproken en worden uitgelicht of en zo ja welke rechten en plichten de gemeente op basis van die overeenkomst heeft jegens de bewoners en/of jegens de energieleverancier.”*. Het ging dus ook over de positie jegens de bewoners. En dat is steeds gebruikt om duidelijk te maken dat de gemeente géén verantwoordelijkheid heeft naar de bewoners, onder andere in de raadsvergadering van 29 mei 2019, zoals vastgelegd: *“De raad heeft geen juridische positie”*.

“Ondanks dat het systeem nog niet naar volledigheid functioneert, worden de ingekomen klachten en storingen door Eteck binnen de handelingstermijnen van de warmtewet afgehandeld.”

Eteck voldoet aan het vangnet dat “de warmtewet” heet, maar niet aan het contract dat de gemeente heeft met Eteck. Dat is precies het genoemde verschil in kwaliteit, omdat de Nuon zich namelijk wel aan het contract hield en Eteck dat niet doet. Het standpunt van het college daarover blijft steeds onduidelijk. Gaat het college Eteck aan het contract houden of blijft het college zich slechts en alleen beroepen op de warmtewet; hoewel in elkaars verlengde, toch twee verschillende zaken?

“In juni 2019 is er door Eteck een bewonersavond georganiseerd, in aanwezigheid van de gemeente.”

In de memo van het college staat: *“In samenwerking met Eteck vormgeven aan bewonersavond op 27 juni 2019”*. De rol van de gemeente is steeds erg onduidelijk.

“Conclusie daarvan was dat er overeenstemming was over de uitkomsten van het onderzoek en de technische aspecten en problemen die daarbij werden geconstateerd.”

Die conclusie was op basis van de presentatie, waarbij er niets is gedaan met de feedback. Belangrijk punt in het onderzoek was dat bekend ging worden waar de oorzaak lag en bij wie. Dat werd onvoldoende duidelijk in de presentatie. Daarnaast waren niet alle klachten meegenomen. Om te komen tot een oplossing is het van belang het eens te zijn over het probleem. Dat de feedback niet werd meegenomen was de aanleiding voor deze klachtenprocedure.

“Vervolg afspraken: resultaten delen met Eteck en werken aan voorstellen ter verbetering.”

De bedachte oplossingen zijn niet eerst met de betrokken bewoners voorbesproken, wat niet in overeenstemming is met de genoemde afspraak *“3. Beklaagden gaan samen met klager optrekken om tot een oplossing te komen.”*

“Vastgesteld wordt dat in deze fase door het college actief en adequaat is en wordt gehandeld.”

Op basis waarvan en door wie is vastgesteld dat er door het college actief en adequaat is en wordt gehandeld?

“Het college heeft haar positie bepaald na de inspraak van klager.”

Waarom gebeurde dit pas na mijn derde inspraak op 6 maart 2019? Op dat moment was het college al 4 maanden bezig om een antwoord voor te bereiden. Daarnaast is er nog steeds geen antwoord op de toen gestelde vragen:

“1. Waarom heeft de gemeente deze belangrijke informatie over de borging van de continuïteit in geen enkel gesprek met ons gedeeld?

2. Waarom heeft de gemeente onderhandeld met Nuon en Greenspread, zonder ons als bewoners op welk moment dan ook te betrekken?”

Reactie klager op het standpunt van beklagde (wethouder D. Knol):

“Het college heeft toen de afweging gemaakt dat het hier gaat om een overeenkomst tussen twee private partijen, waarbij de gemeente een beperkte rol heeft.”

De keuze voor die overeenkomst is dwingend opgelegd door de gemeente. Is dat een onderdeel geweest van deze afweging? Is het contract dat de gemeente heeft met Eteck onderdeel geweest van deze afweging?

“Beklaagde geeft aan een gesprek te hebben gehad met de directeur van Eteck, waarin hij heeft aangekaart wat de problematiek en zorg was van de bewoners.”

Wethouder Oskam was in oktober 2018 ook aanwezig bij dat gesprek en het is onduidelijk wat er toen besproken is.

“Met Eteck zijn er toen heldere afspraken gemaakt; er kwamen rechtstreekse nummers voor de dienstverlening en de casussen werden opgepakt. Dit is teruggekoppeld aan de bewoners.”

Waarom zijn er in het gesprek op 8 april 2019 nieuwe afspraken gemaakt met Eteck, terwijl er al contractafspraken lagen die zelfs beter waren?

“Beklaagde geeft aan dat uit de gesprekken met Eteck bleek, dat het onderwerp van de klachten veranderde van klachten over dienstverlening naar klachten over de technische kant.”

De klachten hadden juist betrekking op de technische kant; de klachten over de dienstverlening kwamen hier bovenop. Zie hiervoor de notulen van het wijkteam van 13 maart 2018.

“De verandering van het onderwerp van de klachten van dienstverlening naar het WKO systeem, de technische kant, heeft er voor gezorgd dat dit onderwerp onder de verantwoordelijkheid van

wethouder K. Oskam is komen te vallen. Beklaagde geeft aan bewoners destijds hiervan op de hoogte te hebben gebracht.”

Het bleef lang onduidelijk welke wethouder wat oppakte. Daarom is er op 7 mei 2019 de afspraak gemaakt om te komen tot één verantwoordelijk wethouder en één verantwoordelijk ambtenaar.

“• De schaal van de problemen bij bewoners was destijds klein . Er waren ook bewoners die tevreden waren.

• De klachten en meldingen die destijds binnen kwamen, hadden te maken met de administratie, rekeningen en de dienstverlening.”

De enquête die gehouden is onder de bewoners in maart 2018 was het vertrekpunt voor de gesprekken met het wijkteam, de commissie ruimte en de wethouders en was ook de basis van mijn inspraken. Het ging altijd al over de leveringszekerheid, betaalbaarheid én de service van een grote groep bewoners. Het college is sinds maart 2018 van al deze stukken op de hoogte.

“Het college was van mening dat het ging om twee private partijen, waarbij het college een faciliterende en bemiddelende rol heeft ingenomen.”

Het is onduidelijk hoe de gemeente tot deze mening is gekomen, zeker gezien haar zorgtaak en het contract dat de gemeente met Eteck heeft. Welke terugkoppeling is daarover geweest aan het wijkteam en de bewoners? En wanneer hebben ze welke stappen gedaan voor deze faciliterende en bemiddelende rol en welk resultaat heeft dat opgeleverd?

“De focus lag op verbetering van de dienstverlening, de administratie en de communicatie. Er is niet gekeken naar de contractuele verantwoordelijkheid van de gemeente.”

Het blijft onduidelijk waarom er niet is gekeken naar de contractuele mogelijkheden die de gemeente heeft.

“Op het moment dat er klachten en meldingen binnenkwamen van technische aard, is dit overgedragen aan de verantwoordelijke wethouder. Dat heeft toen geleid in een onderzoek naar de technische problemen en de juridische verantwoordelijkheid van het college.”

Er wordt hier niet duidelijk gemaakt wanneer dit is overgedragen en zoals eerder aangegeven was het college al vanaf maart 2018 in de breedte op de hoogte van de vele klachten van technische aard.

Klager in tweede instantie over de gedragingen van beklagde

In mijn verslag staat dat het doel van de klacht is dat de bewoners betrokken worden en dat er een gedragen plan komt dat recht doet aan de belangen van de bewoners, voor nu en in de toekomst.

Daarbij is de primaire klacht dat het college een contract heeft met Eteck (de energieleverancier), waarin de bewoners geen partij zijn en dat het college als contractpartij het contract kan gebruiken om de bewoners te helpen, maar dat vooralsnog niet doet.

De klachten uit mijn verslag, per fase:

1. De bewoners zijn in de eerste fase niet betrokken geweest
Het antwoord dat ik in de verslagen lees is dat het te lang geleden is om daar iets over te zeggen, terwijl er belangrijke gebeurtenissen plaatsvonden in 2013, 2015 en 2017.
2. Gebrek aan goede informatieverstrekking, transparantie en een luisterend oor bij het college
De wethouders wijzen naar elkaar en naar de warmtewet. En er wordt niet duidelijk gemaakt wanneer en welke terugkoppeling er naar de bewoners is gegeven. (Ook in de verslagen is er een gebrek aan goede informatievoorziening.)
3. Gebrek aan voortvarendheid bij het college
Het blijkt dat het college uitstekend samenwerkt met Eteck en Merosch. De partij over wie het gaat, de bewoners, wordt daar nog steeds niet actief bij betrokken. Daarnaast blijkt dat

het college na 14 maanden nog niet eens weet wat de problemen zijn, want dat gaat het college nu pas onderzoeken.

Het college erkent maar niet dat in dit dossier dat de bewoners door haar onvoldoende worden betrokken. Daarnaast geeft zij geen blijk van herkenning dat de bewoners al jaren in de breedte problemen ervaren, die maar niet worden opgelost. Van enige zelfreflectie is geen sprake; slechts verdediging. Omdat het college zelf al heeft vastgesteld dat zij actief is en adequaat handelt, is er dus, volgens haar, kennelijk dan ook geen enkele noodzaak om juist dat handelen te veranderen. En dat staat weer op gespannen voet tot hetgeen de bewoners en de gemeenteraad al jaren ervaren in dit dossier.

De gespreksverslagen van het college en de wethouder bevestigen het beeld dat ik geschetst heb over dit dossier. Daarnaast is mijns inziens bij het college een gebrek aan dossierkennis, zowel op inhoud als op het proces. Dat de beklagden van mening blijven dat het er door het college actief en adequaat wordt gehandeld is precies de reden van mijn klacht: Er is geen zicht op een gedragen plan, ondanks de genoemde afspraak *“3. Beklaagden gaan samen met klager optrekken om tot een oplossing te komen.”*. Ook blijft onduidelijk of het college het contract, dat het met Eteck heeft, als uitgangspunt neemt en in zijn totaliteit wil gebruiken om de bewoners te helpen.

OVERWEGINGEN

Toetsingskader

De klachtbehandelaar toetst de gedragingen waarover een klacht is ingediend aan de behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- A. Open en duidelijk
- B. Respectvol
- C. Betrokken en oplossingsgericht
- D. Eerlijk en betrouwbaar

Klager geeft in zijn klacht aan dat hij niet klaagt over individuele gedragingen, maar over de wijze waarop beklagde in zijn algemeenheid met het WKO dossier is omgegaan. Gelet op dit standpunt zal de klachtbehandelaar het handelen van beklagde in zijn algemeenheid toetsen aan de behoorlijkheidsnormen.

Vooraf

Voorop staat dat klager verplicht is aangesloten op het warmtenet en dat hij bij klachten over het WKO systeem niet kan overstappen naar een andere aanbieder. Klager is van mening dat de huidige aanbieder (Eteck) niet adequaat op zijn klachten reageert en zich onvoldoende inzet om te komen tot oplossingen. Beklaagde heeft in verband met datzelfde warmtenet een overeenkomst met Eteck. Het is daarom niet onbegrijpelijk dat klager zich richt tot beklagde om hem te ondersteunen in zijn acties om Eteck aan te spreken op levering van hetgeen aan klager is toegezegd. De rechtsverhouding tussen beklagde en Eteck is echter een andere dan die tussen klager en Eteck. Klager klaagt over het feit dat beklagde niet bereid is Eteck aan te spreken op basis van het contract tussen beide. Nog los van de vraag of dit de problemen tussen klager en Eteck zou oplossen, zal de klachtenprocedure niet leiden tot een oordeel over de vraag of beklagde al dan niet tegen Eteck zou moeten procederen. Het feit dat klager verplicht is aangesloten op het warmtenet als gevolg van een besluit van beklagde en klager en beklagde beiden een contract hebben met Eteck, zal echter wel meewegen bij de vraag in hoeverre beklagde behoorlijk heeft gehandeld in dit dossier.

Gedragingen die langer dan een jaar voor indienen van de klacht hebben plaatsgevonden

Op grond van art. 9:8 Awb is een bestuursorgaan niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden. De gedragingen waarover wordt geklaagd en die hebben plaatsgevonden tot 22 december 2018, hebben plaatsgevonden langer dan een jaar voor indiening van de klacht. Er is dus geen verplichting de klacht over deze gedragingen te behandelen. Klager staat echter al gedurende een langere periode in nauw contact met beklaagde over dit dossier. Daarom acht ik het niet onredelijk om de periode vóór 22 december 2018 te betrekken in het oordeel over de vraag of gedragingen van beklaagde in zijn algemeenheid in dit dossier de toets aan de behoorlijkheidsnormen kunnen doorstaan, uiteraard indien en voor zover de feiten over deze periode nog kunnen worden vastgesteld.

De keuze voor een WKO systeem en de overdracht aan Greenspread en daarna aan Eteck
Het zijn vereisten van behoorlijk overheidsoptreden om te zorgen voor open en voorspelbaar overheidshandelen, een goede informatieverstrekking, actief te luisteren naar de burger en handelingen en besluiten duidelijk aan de burger uit te leggen en te motiveren hoe rekening is gehouden met de belangen van de burgers (A. Open en duidelijk).

Klager klaagt dat bewoners niet voldoende betrokken zijn geweest bij de verschillende besluiten die door beklaagde in het WKO dossier zijn genomen. Het gaat dan over het besluit om te kiezen voor een WKO systeem en de instemming met een overdracht van Nuon naar Greenspread en vervolgens naar Eteck.

Ten aanzien van het besluit om te kiezen voor een WKO systeem voor de te bouwen wijk merkt beklaagde terecht op dat die keuze destijds is gemaakt voor een wijk in aanbouw en dat er nog geen sprake was van bewoners, zodat het besluit om te kiezen voor dit WKO systeem niet had kunnen worden voorgelegd aan bewoners.

Bij het besluit om in te stemmen met een overdracht van de contractverplichtingen naar Greenspread en daarna naar Eteck hadden wel bewoners betrokken kunnen worden. De vraag of beklaagde de bewoners actief had dienen te betrekken bij het besluit om in te stemmen met de contractoverdracht naar Greenspread en Eteck dient daarom te worden getoetst aan de behoorlijkheidsnormen.

In deze klachtenprocedure wordt geen inhoudelijk oordeel gegeven over de vraag of beklaagde had mogen instemmen met de overdracht naar een andere contractpartij. Beklaagde stelt terecht dat de overdracht aan Greenspread en aan Eteck geen consequenties had voor de inhoud van het contract dat deze partijen hadden met beklaagde. De instemming die beklaagde heeft verleend aan de overdracht aan een nieuwe contractpartij was echter een besluit dat wel direct gevolgen had voor de bewoners, in die zin dat de bewoners te maken kregen met een andere aanbieder. Gezien de gevolgen van deze overdracht voor de bewoners had van beklaagde verwacht mogen worden dat hij bewoners voorafgaand aan het verlenen van de instemming door beklaagde had geïnformeerd over het voornemen om in te stemmen met overdracht, de redenen waarom instemming zou worden verleend en de wijze waarop de belangen van de bewoners daarin waren afgewogen. Dat dit niet is gebeurd en de bewoners in dit besluit niet zijn meegenomen maakt dat de gedraging in strijd is met de behoorlijkheidsnormen onder A: transparant, goede informatieverstrekking en goede motivering.

De onderzochte gedragingen zijn niet behoorlijk.

Onvoldoende luisteren en onvoldoende oplossingsgericht

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden om actief te luisteren naar de burger, zodat deze zich gehoord voelt (A. Open en duidelijk) en op eigen initiatief in het belang van de burger met

andere (overheids-)instanties samen te werken en de burger niet van het kastje naar de muur te sturen (C. Betrokken en oplossingsgericht).

Klager is van mening dat beklaagde in alle fasen onvoldoende heeft geluisterd naar de klachten van bewoners over Eteck en daarop onvoldoende actie heeft ondernomen

Klager heeft zijn klachten in september 2017 voor het eerst ingebracht in het wijkteam. Uit de stukken en de hoorgesprekken is gebleken dat de klachten in eerste instantie vooral de serviceverlening van Eteck betroffen. Beklaagde heeft de klachten in het college besproken en onder de aandacht van Eteck gebracht. De inspanningen van beklaagde waren gericht op verbetering van de dienstverlening, de administratie en de communicatie. Dat heeft in ieder geval geleid tot een aanpassing door Eteck van de bij bewoners in rekening gebrachte bedragen. In een later stadium werd duidelijk dat de klachten ook de technische aspecten van het WKO systeem betroffen en zijn de klachten van klager over Eteck (weer) besproken in het college en is wederom overleg geweest met Eteck. Met klager is, na zijn inspraak op 6 maart 2019, tijdens een gesprek op 3 april 2019 afgesproken dat beklaagde samen met klager zou gaan optrekken om tot een oplossing te komen. Er is door beklaagde vervolgens gesproken met de bewoners en met klager over de ervaren problemen met Eteck en er is een bewonersavond georganiseerd door Eteck waar ook beklaagde aanwezig was. Daarnaast heeft beklaagde met instemming van klager adviesbureau Merosch verzocht om een onderzoek te doen naar de werking van het systeem. De rapportage van Merosch was in november 2019 gereed en is gepresenteerd aan klager en beklaagde. Er stond een bewonersavond gepland op 2 april jl. Tijdens deze avond zouden voorstellen voor de aanpak van de technische problemen en de concrete uitvoering hiervan aan bewoners worden voorgelegd. Deze avond kon echter vanwege de Coronamaatregelen geen doorgang vinden.

Op grond van de stukken en hetgeen is verklaard tijdens de gesprekken kan geconcludeerd worden dat beklaagde actief naar klager heeft geluisterd in de periode vanaf september 2017 tot heden en klager serieus heeft genomen in zijn klachten over Eteck. Beklaagde heeft zijn handelen afgestemd op de aard en omvang van de klachten, door eerst gesprekken aan te gaan met Eteck over de dienstverlening en in een later stadium, nadat beklaagde duidelijk werd dat de klachten verder gingen dan alleen de dienstverlening, weer gesprekken met Eteck te voeren en een adviesbureau in de arm te nemen. Beklaagde heeft de eerste klachten over Eteck ontvangen via het wijkteam in september 2017. Tussen september 2017 en 6 maart 2019 (de inspraakavond) heeft beklaagde verschillende acties ondernomen richting Eteck. Na de inspraakavond is beklaagde actiever met het dossier aan de slag gegaan. Beklaagde heeft de klachten van bewoners niet genegeerd en heeft, zeker gezien de complexiteit van het dossier, voortvarend gehandeld door de acties, variërend van gesprekken met Eteck tot bewonersavonden tot het laten verrichten van onderzoek, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de klachten in gang te zetten. Beklaagde heeft bovendien klager (bewoners) en Eteck actief met elkaar in contact gebracht door bij Eteck aandacht te vragen voor de door de bewoners ervaren problemen, deel te nemen aan informatieavonden met Eteck en bewoners en met instemming van klager adviesbureau Merosch in de arm te nemen. Daarmee heeft beklaagde zich oplossingsgericht opgesteld. Dat klager het niet eens is met de gekozen oplossing, en van mening is dat beklaagde Eteck op basis van het contract juridisch moet aanspreken in plaats van het gesprek te zoeken, maakt dit niet anders. Dat is een keus die beklaagde in dit kader als contractpartij kan maken en maakt niet dat het handelen van beklaagde in deze onbehoorlijk is.

De onderzochte gedragingen zijn behoorlijk.

Termijn klachtenprocedure

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden om voortvarend dat wil zeggen zo snel en slagvaardig mogelijk, te handelen (C. Betrokken en oplossingsgericht).

Klager heeft zijn klacht ingediend bij brief van 22 december 2019. Tijdens het informele gesprek tussen beklagde en klager van 22 januari 2020 is afgesproken dat de termijn voor de klachtbehandeling werd opgeschort. Bij brief van 31 januari 2020 is aan klager bekend gemaakt dat de beslistermijn, in verband met het informeel gesprek, met vier weken is verdaagd. De opschorting van de termijn, zoals afgesproken tijdens het informele gesprek, is opgeheven door het bericht van klager van 14 februari 2020 waarin hij aangeeft prijs te stellen op het hervatten van de procedure. Tijdens het hoorgesprek van 25 maart 2020 is afgesproken dat klager binnen 6 weken na 25 maart (6 mei 2020) het besluit naar aanleiding van de klacht zou ontvangen. Dit is vastgelegd in het verslag van dit gesprek. Klager is op 28 april 2020 schriftelijk akkoord gegaan met een uitstel van 4 weken vanaf 6 mei 2020.

Op grond van art. 9:11 Awb geldt voor de klachtbehandeling van de onderhavige klacht een termijn van 10 weken, gerekend vanaf het moment van ontvangst van de klacht (23 december 2019), met een mogelijke verlenging met vier weken. Verder uitstel is mogelijk voor zover klager daarmee schriftelijk instemt. De klachtbehandelingstermijn is met instemming van klager opgeschort van 22 januari tot en met 14 februari 2020. De afhandeling van de klacht kan maximaal vier weken worden verdaagd. Van een verdaging van vier weken is klager bij brief van 31 januari 2020 op de hoogte gesteld. De behandeltermijn eindigde dus, inclusief verdaging en opschorting, op 22 april 2020. Tijdens het hoorgesprek op 25 maart 2020 is met klager afgesproken dat de behandeltermijn met 6 weken na 25 maart zou worden verdaagd. Klager is op 28 april 2020 akkoord gegaan met een verlenging van de behandeltermijn tot 4 weken vanaf 6 mei 2020.

De wettelijke termijnen zijn maximale termijnen. De overheid dient waar mogelijk te streven naar kortere termijnen. Het is begrijpelijk dat klager graag had gezien dat de procedure sneller was doorlopen. Vanwege de poging informeel tot een oplossing te komen en de vertraging als gevolg van de Coronamaatregelen heeft de behandeling langer geduurd. Geconcludeerd kan worden dat de klachtbehandeling langer heeft geduurd dan de wettelijke termijn van maximaal 14 weken, maar dat klager, conform art. 9.11 lid 3 Awb, steeds schriftelijk (één keer door akkoord te geven op het verslag) met uitstel heeft ingestemd. Niet gesteld kan worden dat de onderzochte gedraging onbehoorlijk is.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden om te zorgen voor een goede informatieverstrekking. Dat houdt onder andere in dat de informatie die de burger ontvangt klopt, volledig en duidelijk is (A. Open en duidelijk). In de verdagingsbrieven die klager heeft ontvangen en in het verslag van het hoorgesprek van 25 maart 2020 wordt niet vermeld binnen welke termijn het klaagschrift op grond van art. 9.11 Awb dient te worden afgehandeld. Vermeld wordt met hoeveel weken de behandeltermijn wordt verlengd, er wordt echter geen specifieke einddatum van deze verlenging genoemd. Nu in de onderhavige kwestie klager wel tijdig is geïnformeerd over verdaging en hij met verder uitstel schriftelijk heeft ingestemd, is geen sprake van een onbehoorlijke gedraging. Om onduidelijkheid over behandeltermijnen te voorkomen is het wel aan te bevelen klagers schriftelijk te informeren over de wettelijke behandeltermijn en in verdagingsbrieven een einddatum op te nemen.

Advies

Op grond van bovenstaande overwegingen adviseer u:

- de klacht over het niet vooraf informeren van de bewoners bij het besluit om in te stemmen met een overdracht van de overeenkomst naar Greenspread en Eteck gegrond te verklaren;
- De klacht dat onvoldoende is geluisterd naar klager en de inwoners en zij onvoldoende serieus zijn genomen ongegrond te verklaren;

- De klacht dat de termijnen in de klachtenprocedure niet zijn nagekomen ongegrond te verklaren;

AANBEVELINGEN

- Het is een vereiste van behoorlijk overheidshandelen dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. De overheid verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. Bovendien dient de overheid haar handelen en besluiten duidelijk aan de burger uit te leggen en daarbij aan te geven hoe daarbij rekening is gehouden met de belangen van de burgers. Het verdient aanbeveling om in de situatie waarin burgers verplicht zijn aangesloten op het warmtenet, deze burgers vooraf te betrekken bij besluiten die direct consequenties kunnen hebben voor hen. De gemeente heeft als contractspartij weliswaar een eigen contractuele verantwoordelijkheid, maar dient bij de besluitvorming te onderzoeken op welke wijze de belangen van de burgers in besluiten kunnen worden meegenomen en de burgers daarbij te betrekken en daarover te informeren.
- Het verdient aanbeveling om onduidelijkheid over behandeltermijnen voor klachten te voorkomen door klagers schriftelijk te informeren over de wettelijke behandeltermijn en in verdagingsbrieven een einddatum op te nemen.

Dit is een advies conform art. 9:15 en 9:16 Awb. Indien en voor zover uw conclusies afwijken van dit advies dient u de reden daarvan in de conclusies te vermelden. Tevens dient u in uw conclusies te vermelden dat wanneer de klacht binnen het kader van deze regeling niet is afgehandeld naar tevredenheid van de klager, de klager een verzoekschrift kan richten aan de Nationale ombudsman.

mr. M.J. van Dasselaar
Klachtbehandelaar