

**From:** "5.1.2e" <5.1.2e@nijmegen.nl>  
**Sent:** 4/17/2025 11:45:28 AM  
**To:** "5.1.2e" <5.1.2e@nijmegen.nl>, "5.1.2e" <5.1.2e@nijmegen.nl>, "5.1.2e" <5.1.2e@nijmegen.nl>  
**Cc:**  
**Subject:** Afschrift: Beslissing op klacht JUR288.430/ZD2500015992 (5.1.2e)

---

Goedemiddag 5.1.2e, 5.1.2e en 5.1.2e,

Zie bijgaand de beslissing op klacht zoals deze is vandaag is verzonden aan 5.1.2e, betreffende klacht JUR288.430/ZD2500015992 d.d. 7 februari 2025.

Een vriendelijke groet,

5.1.2e  
Team Klachten / 5.1.2e  
Afdeling VJB – bureau Juridische zaken



**Gemeente Nijmegen**

5.1.2e  
5.1.2e@nijmegen.nl

Korte Nieuwstraat 6, 6511 PP Nijmegen  
Postbus 9105, 6500 HG Nijmegen

---

- op vrijdag niet aanwezig -



# Nijmegen



5.1.2e

Per e-mail

**Postadres**

Gemeente Nijmegen  
Bureau Juridische Zaken  
Postbus 9105  
6500 HG Nijmegen

**Bezoekadres**

Korte Nieuwstraat 6  
6511 PP Nijmegen

T 14 024

[www.nijmegen.nl](http://www.nijmegen.nl)

**Contactpersoon**

5.1.2e

**Ons kenmerk**

VJ50 / ZD2500015992/D252207117

**Datum uw brief**

07 februari 2025

Datum 16 april 2025

Betreft Beslissing op de klacht

Geachte 5.1.2e,

Op 7 februari 2025 is uw klacht over het contact dat u heeft gehad met medewerker(s) van de gemeente met betrekking tot de optieprocedure voor een kavel ontvangen. Uw klacht betreft vooral de inhoudelijke afhandeling van de situatie en de onduidelijkheid die hierdoor is ontstaan.

Ter verduidelijking van uw klacht heeft er een telefonisch hoorgesprek plaatsgevonden tussen u en de klachtencoördinator van de gemeente op 26 maart 2025. Tijdens dit gesprek heeft u uw klacht nader toegelicht. Het verslag van dit hoorgesprek is als bijlage bij deze beslissing gevoegd.

**Beoordeling volgens behoorlijkheidsnormen**

Wij beoordelen uw klacht aan de hand van de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. Deze normen gaan onder meer over respectvol handelen, goede informatievoorziening, tijdige communicatie en het nakomen van afspraken. Door uw klacht hieraan te toetsen, willen wij recht doen aan uw ervaring en bijdragen aan een eerlijke en zorgvuldige afhandeling.

**Afbakening van de klachtbehandeling**

De onderhavige klacht betreft gedragingen van medewerkers van de gemeente, specifiek met betrekking tot de wijze van communicatie en het al dan niet verstrekken van duidelijke informatie over het proces rondom de toekenning van een kavel. Op basis van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is het mogelijk om te klagen over gedragingen van een bestuursorgaan of diens medewerkers.

Voor zover de klacht betrekking heeft op het juridische geschil, waaronder de gevolgde procedure en de rechtsgeldigheid van de kaveltoewijzing, nemen wij uw klacht gelet op artikel 9.8 Awb niet in behandeling. Ik begrijp dat u inmiddels bent geïnformeerd door onze huisadvocaat.

**Beoordeling van de klacht**

1. Klachtonderdeel over het handelen van 5.1.2e (5.1.2e Kavelwinkel)

- Samenvatting klacht:

U ervoer de telefonische mededeling van 5.1.2e op 7 februari 2025 dat de kavel waar eerder over gecommuniceerd was via e-mail niet meer beschikbaar

was, als verwarrend en onbevredigend. U had de eerdere communicatie geïnterpreteerd als een concreet aanbod. U twijfelde aan de kennis van 5.1.2e over de inschrijf- en optieprocedures, wat vragen oproep over de juistheid van de gevolgde werkwijze. Uw klacht betrof niet de bejegening, maar specifiek de informatieverstrekking en het handelen.

- **Beoordeling:**  
U bent vriendelijk en netjes behandeld. 5.1.2e heeft geprobeerd om tijdig bij u te informeren naar uw interesse in kavel 22, omdat het om de laatste beschikbare kavel ging en de keuze van de vorige kandidaat in de rangorde nog niet definitief was. Omdat u op dat moment telefonisch niet bereikbaar was, heeft zij u per e-mail geïnformeerd.

In het telefoongesprek op 7 februari heeft 5.1.2e de situatie verder toegelicht en aangegeven dat de beschikbaarheid van kavel 22 gewijzigd was. Dit kwam doordat degene voor u in rangorde zijn keuze had aangepast. Hierdoor bleek kavel 22 niet meer beschikbaar. 5.1.2e heeft u hierover telefonisch geïnformeerd en een alternatief voor kavel 22 aangeboden, wat u echter afwees vanwege de ligging.

5.1.2e heeft zich verontschuldigd voor het misverstand dat is ontstaan doordat de e-mail niet duidelijk genoeg aangaf dat het om een vraag ging. Naar aanleiding van deze situatie heeft de gemeente maatregelen genomen om soortgelijke misverstanden in de toekomst te voorkomen, zoals het duidelijker maken van een voorbehoud in communicatie mocht per e-mail gecommuniceerd worden.

- **Conclusie:**  
Dit klachtonderdeel wordt **deels gegrond** verklaard. De communicatie was niet volledig helder en voldeed om die reden niet geheel aan de behoorlijkheidsnorm 'goede informatieverstrekking' van de kernwaarde 'open en duidelijk'.

## 2. Klachtonderdeel over het vervolgcontact met 5.1.2e (Strategisch adviseur Grondzaken)

- **Samenvatting klacht:**  
U had telefonisch contact met 5.1.2e over uw klacht en stuurde een e-mail met een samenvatting van dat gesprek. Hierop kreeg u geen reactie. U miste duidelijke terugkoppeling over de voortgang van uw klacht.
- **Beoordeling:**  
Er is ingezet op een minnelijke afhandeling van de klacht, waarbij u vriendelijk bent behandeld. U gaf echter aan het aanbod van een alternatieve kavel ongeschikt te vinden. Vervolgens vroeg u de gemeente om de situatie juridisch te toetsen, met betrekking tot de juistheid van de procedure en andere zaken. Daarnaast kondigde u aan uw rechtsbijstandsverzekering in te schakelen. Naar aanleiding van uw verzoek heeft de gemeente ervoor gekozen de verdere communicatie via juridische kanalen voort te zetten. Dit leidde tot het niet beantwoorden van uw e-mail — een keuze die in de context van de situatie begrijpelijk was. Echter, het ontbreken van een expliciete terugkoppeling naar u over de omschakeling naar formele communicatie wordt gezien als een aandachtspunt, omdat dit voor misverstanden heeft gezorgd.

- Conclusie:  
Dit klachtonderdeel wordt **deels gegrond** verklaard. De keuze om de situatie via juridische kanalen voort te zetten, wordt als een gepaste reactie gezien, aangezien het geschil een juridische dimensie kreeg. Echter, de overgang van informele afhandeling van uw klacht naar formele afhandeling van uw klacht had duidelijker gecommuniceerd kunnen worden. De gemeente had u beter moeten informeren over deze wijziging, zodat er geen misverstanden over de procedure ontstonden. Er is een leerpunt uit deze situatie getrokken, en er zullen procesaanpassingen worden doorgevoerd om toekomstige misverstanden te voorkomen. Dit wordt beoordeeld aan de behoorlijkheidsnorm 'transparant' van de kernwaarde 'open en duidelijk'.

### 3. Klachtonderdeel over onnauwkeurige informatie op de gemeentelijke website

- Samenvatting klacht:  
U gaf aan dat de gemeentelijke website onnauwkeurig is en onvoldoende de status van kavels weergeeft, wat volgens u verwarring veroorzaakt.
- Beoordeling:  
De gemeente erkent dat de website niet altijd real-time geactualiseerd is. Dit komt door de verwerkingstijd van nieuwe informatie. Er is een disclaimer op de website geplaatst om gebruikers hierop te wijzen en zij kunnen eventuele fouten melden. Volgens de gemeente is de huidige systematiek werkbaar en voldoende, en er is daarom geen aanpassing doorgevoerd.
- Conclusie:  
Dit klachtonderdeel wordt **ongegrond** verklaard. De kernwaarde 'open en duidelijk' van de behoorlijkheidswijzer is in deze context niet overschreden; de vertraging in informatievoorziening is verklaarbaar en wordt afgedekt door de disclaimer.

### Afsluiting

Wij danken u voor het delen van uw ervaring. Uw klacht en de toelichting die u tijdens het hoorgesprek heeft gegeven, dragen bij aan het verbeteren van onze dienstverlening.

### Vervolg mogelijkheden

Indien u het niet eens bent met deze beslissing, kunt u zich wenden tot de Gemeentelijke Ombudsman. Deze kan uw klacht onafhankelijk beoordelen. U kunt de Ombudsman bereiken via [info@ombudsman.nijmegen.nl](mailto:info@ombudsman.nijmegen.nl)

Met vriendelijke groet,

Namens Burgemeester en Wethouders,

5.1.2e

5.1.2e

Concernmanager afdeling Stadsontwikkeling Gemeente Nijmegen

\*Bijlage:

- verslag van het hoorgesprek d.d. 26 maart 2025

# Legenda toegepaste uitzonderingsgrondslagen

In dit document zijn gegevens geanonimiseerd op grond van:

Wet	Artikel	Omschrijving	Pagina's
Wet open overheid	Art. 5.1 lid 2 sub e	De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer	1, 2, 3, 4