



## Overijsselse Ombudsman

Dossiernummer 2017 122 en 2017 123

### Rapport

#### Verzoeker

De heer F.E. Hengelo, hierna genoemd: verzoeker.

#### Verzoekschrift

De Overijsselse Ombudsman (verder aangeduid als: OO) ontving het verzoek met nummer 2017 122 op 29 november 2017 en het verzoek met nummer 2017 123 op 30 november 2017. Het betreft de gemeente Hengelo.

#### Klachten

##### 2017 122 (A, bij de gemeente geregistreerd onder nummer 2145846)

Verzoeker heeft op 20 juni 2016 een melding gedaan van mogelijke belangenverstremgeling van raadslid de heer X, in relatie tot zijn werkzaamheden als voorzitter van de stichting X en tevens van de heer Y), werkzaam bij Twente Milieu. Deze melding is behandeld door de gemeente onder nummer 2132185 en de gemeente is tot de conclusie gekomen dat er geen sprake is van schending van de integriteit, voor zover het de heer X betreft. De gemeente heeft tevens aangegeven niet bevoegd te zijn als het over de heer Y gaat, aangezien hij geen medewerker van de gemeente Hengelo is.

De klacht van verzoeker is dat er geen inhoudelijk onderzoek is gedaan naar de belangenverstremgeling.

##### 2017 123 (B, bij de gemeente geregistreerd onder nummer 2164564)

Verzoeker geeft aan dat hij er door wethouder A. tijdens een tweetal politieke markten van beschuldigd is een onjuist document te hebben getoond. Dit document is door hem ontvangen van de gemeente Hengelo zelf, als antwoord op zijn ingediende WOB-verzoek. Verzoeker stelt zich dan ook op het standpunt dat dit een juist document is geweest en gezien de publiekelijke beschuldigingen wenst hij een publiekelijk excuus.

#### Algemeen

Voor beide klachten geldt dat verzoeker aangeeft dat de klachtenprocedure niet op de juiste wijze is gehanteerd door de gemeente. Er is in de ontvangstbevestigingen niet genoemd wie de klacht zou behandelen en hij heeft geen verdagingsberichten ontvangen.

#### Bevoegdheid OO

De gemeente Hengelo heeft beide klachten behandeld, daarmee is de OO bevoegd een onderzoek te doen.

### **Procedure**

Verzoeker heeft op 31 juli 2017 een klacht bij de gemeente ingediend welke wordt geregistreerd onder nummer 2145846 (klacht A). Op 14 september 2017 heeft er over deze klacht een hoorzitting plaatsgevonden en op 17 oktober 2017 is door de gemeente een klachtafhandelingsbrief verzonden. Verzoeker heeft op 3 oktober 2017 een klacht bij de gemeente ingediend welke wordt geregistreerd onder nummer 2164564 (klacht B). Op 8 november 2017 heeft er over deze klacht een hoorzitting plaatsgevonden en op 29 november 2017 is door de gemeente een klachtafhandelingsbrief verzonden. Verzoeker heeft vervolgens op 29 november 2017 en op 30 november 2017 zijn klachten bij de OO ingediend.

Op 1 december 2017 is door de OO telefonisch contact opgenomen met verzoeker en met de klachtencoördinator van de gemeente.

Vervolgens vindt op 30 januari 2018 een gesprek plaats. Hierbij zijn aanwezig: verzoeker, namens de gemeente: de heren C. en B, namens de OO: de heer P. Jansen en mevrouw M. Knigge.

### **Onderzoek**

De OO toetst verweten gedragingen aan de behoorlijkheidsnormen die zijn vastgelegd door de Nationale ombudsman in samenwerking met de gemeentelijke en regionale ombudsinstituten.

### **Achtergrond van de klachten**

1. Op 20 juni 2017 stuurt verzoeker een bericht aan de gemeente Hengelo waarin hij melding doet van mogelijke belangenverstremgeling van raadslid X en Twente Milieu medewerker Y, als het gaat om de ondergrondse afvalcontainers in de wijk Tuindorp.
2. Op 21 juni 2017 stuurt de gemeente een niet ondertekende ontvangstbevestiging met zaaknummer 2132185.
3. Op 23 juni 2017 stuurt verzoeker een e-mail aan wethouder A dat hij (kort samengevat) een niet ondertekende ontvangstbevestiging heeft ontvangen en dat niet duidelijk is wie de melding gaat afhandelen. Verzoeker geeft verder aan dat hij formeel geen klacht heeft ingediend.
4. Op 10 juli 2017 stuurt verzoeker een herinnering aan wethouder A, aangezien hij geen reactie heeft ontvangen.
5. Op 21 juli 2017 stuurt de gemeente een e-mail aan verzoeker. Op basis van het 'Protocol (vermoedelijke) integriteitschendingen wethouders, raadsleden of fractievertegenwoordigers' is het verzoek afgewogen en naast de regels gelegd van de 'Gedragscode voor politiek ambtsdragers in de gemeente Hengelo'. Er is geconcludeerd dat er geen sprake is geweest van belangenverstremgeling. De heer X heeft als raadslid de besluitvorming rond het afvalbeleid niet beïnvloed.
6. Op 21 juli 2017 stuurt verzoeker een e-mail aan de gemeente waarin hij onder meer aangeeft dat hij geen genoegen neemt met het antwoord dat hij op 21 juli 2017 heeft ontvangen. Hij wenst inhoudelijke argumenten waarom er geen sprake is van belangenverstremgeling.
7. Verzoeker dient op 31 juli 2017 een klacht in bij de gemeente. Er heeft naar zijn mening geen inhoudelijk onderzoek plaatsgevonden naar de belangenverstremgeling. Hij verzoekt dit alsnog te doen en hij is van mening dat bij een zorgvuldig onderzoek een uitnodiging om persoonlijk gehoord te worden vanzelfsprekend is.
8. Op 4 augustus verstuurt de gemeente een ontvangstbevestiging van de klacht, welke geregistreerd is onder nummer 2145846.

9. Op 14 september 2017 vindt een hoorzitting plaats over klacht 2145846. Bij deze hoorzitting zijn naast verzoeker de burgemeester, de heer B en de griffier aanwezig.
10. Op 3 oktober 2017 stuurt verzoeker een klacht aan de gemeente m.b.t. de beschuldiging welke wethouder A tegen verzoeker heeft geuit. Verzoeker zou een onjuist document getoond hebben tijdens politieke markten op 14 mei en 27 september 2017. Echter dit document heeft verzoeker middels een Wob-verzoek van de gemeente zelf ontvangen.
11. Op 3 oktober 2017 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging van deze klacht, welke is geregistreerd onder nummer 2164564.
12. Op 17 oktober 2017 stuurt de gemeente een klachtafhandelingsbrief (2145846) aan verzoeker. De gemeente constateert in deze brief dat:
  - a. de wijze waarop het onderzoek naar de heer X is gedaan niet volledig volgens protocol is want hiervan is geen registratie of verslag;
  - b. een uitgaande e-mail van 21 juli (antwoord op vraag belangenverstremgeling) een brief had moeten zijn en geen e-mail, en ook ondertekend had moeten worden door de burgemeester;
  - c. de burgemeester voldoende heeft gedaan om tot het oordeel te komen dat van een schending van het protocol door de heer X niet is gebleken;
  - d. de melding over de heer Y van Twente Milieu niet ontvankelijk is.
13. Op 8 november 2017 vindt een hoorzitting plaats over klacht 2164564. Aanwezig zijn verzoeker, de heer A en de heer B.
14. Op 29 november 2017 stuurt de gemeente een klachtafhandelingsbrief over klacht 2164564. De klacht wordt ongegrond verklaard. De gemeente geeft aan dat er in het proces van besluitvorming nieuwe inzichten kunnen worden verworven die worden betrokken bij het beleid. Naar de mening van de gemeente is dat ook in onderhavig geval aan de orde. Om deze reden was de informatie welke verzoeker had niet meer actueel.
15. Verzoeker stuurt op 29 november 2017 een e-mail, die op 14 november blijkbaar eerder is verstuurd, nogmaals naar de gemeente. Verzoeker geeft aan dat hij heeft begrepen dat zijn klacht met gemeentenummer 2145846 niet afgehandeld zal worden. In de brief bij de e-mail van 14 november staat dat hij niet instemt met de gang van zaken betreffende zijn verzoek om onderzoek te doen naar mogelijke belangenverstremgeling (zaaknummer gemeente 2132185) en de klacht met gemeentenummer 2145846. Verzoeker noemt de volgende punten:
  - a. Het verzoek en de klacht zijn samengevoegd, hetgeen tegen de regels is.
  - b. De klacht 2145846 zou door de heer B worden afgehandeld en dat is niet gebeurd.
  - c. De klacht is ingediend tegen de burgemeester, zodat hij deze niet had mogen beantwoorden.
  - d. In de ontvangstbevestiging staat niet wie klacht behandelt (dat weet verzoeker via telefonisch contact). Dit is niet overeenkomstig de klachtenprocedure.
  - e. Er is niet ingegaan op inhoudelijke argumenten welke nogmaals benoemd worden door verzoeker.
16. Verzoeker stuurt op 29 november 2017 een klacht m.b.t. 2145846 aan de OO, met als kern dat de melding over belangenverstremgeling niet inhoudelijk onderzocht is. Deze klacht wordt door de OO geregistreerd als 2017 122 (klacht A).
17. Verzoeker stuurt op 30 november 2017 een klacht m.b.t. 2164564, met als kern de in de ogen van verzoeker onterechte beschuldiging van wethouder A. Deze klacht wordt door de OO geregistreerd als 2017 123 (klacht B).

### **Gesprek met de OO**

Wat in het gesprek met de OO aan de orde is geweest, kan als volgt samengevat worden, waarbij wordt benoemd hetgeen niet al onder 'feiten' al is opgenomen:

## Verzoeker

### **Algemeen**

Vooraf geeft verzoeker aan dat het twee verschillende klachten betreft.

De voorzitter van de OO zegt dat het weliswaar twee klachten zijn, maar dat deze een dag na elkaar bij de OO zijn ingediend en dat ze uiteindelijk wel te maken hebben met dezelfde zaak. Daarom behandelt de OO ze tegelijkertijd. Verzoeker geeft aan het hier niet mee eens te zijn.

Verzoeker geeft aan dat hij de klachtenprocedure van de gemeente op de website heeft gevonden. Deze procedure is door het College van B&W vastgesteld. Dit is een geldende procedure, maar die wordt niet door de gemeente gehanteerd. Met name de bepaling dat in de ontvangstbevestiging dient te staan wie de klacht behandelt wordt niet nageleefd.

Verslagen van hoorzittingen zijn niet correct, het is onduidelijk wie ze schrijft en er is geen mogelijkheid om correcties aan te geven.

Bij het overschrijden van data wordt geen bericht verstuurd en ook kreeg verzoeker geen ontvangstbevestiging van de klachten.

### **Klacht A (2017 122, betreft nummer bij de gemeente 2145846)**

Met betrekking tot de hoorzitting welke heeft plaatsgevonden vertelt verzoeker dat hij door de heer B was uitgenodigd, maar dat de burgemeester de leiding van dit gesprek heeft genomen. Er is in dit gesprek niet goed naar verzoeker geluisterd en er is geweigerd om naar de documentatie te kijken welke verzoeker bij zich had en waaruit volgens hem de belangenverstremming bleek. Dit is voor verzoeker een duidelijke aanwijzing dat er geen inhoudelijk onderzoek is gedaan naar de belangenverstremming.

Verzoeker geeft aan dat het niet ontvankelijk verklaren van het deel van de klacht dat de heer Y van Twente Milieu betrof wat hem betreft niet afgehandeld is. Twente Milieu heeft zelf geen klachtenprocedure, maar aangezien zij overheidsdiensten verrichten zou dit wel het geval moeten zijn.

### **Klacht B (2017 123, betreft nummer bij de gemeente 2164564)**

Met betrekking tot deze klacht geeft verzoeker aan dat, indien het door hem ontvangen document volgens de gemeente inmiddels gedateerd was, in de beantwoording van de klacht had moeten staan dat verzoeker wel van een correct document is uitgegaan, maar dat er inmiddels voortgang is geweest in de discussie waardoor er sprake is van een ander beleid.

## Gemeente

### **algemeen**

De heer C beaamt dat de klachtenprocedure uit 2007 formeel nog niet is ingetrokken. Wel is er inmiddels een andere werkwijze van toepassing, welke volledig binnen de kaders van de Algemene wet bestuursrecht valt. Een 'moderne' versie van deze procedure is ook op de website te vinden. Volgens deze nieuwe procedure (welk dus nog niet formeel geldt) wordt niet meer aangegeven wie de klacht behandelt. De gemeente is verzoeker erkentelijk voor zijn tip om dit aan te passen omdat het burgers in verwarring kan brengen.

Na een vraag van de OO geeft de gemeente aan dat het niet gebruikelijk is om verslagen van hoorzittingen eerst in concept toe te sturen. Dit heeft mede te maken met de termijnen waar de gemeente zich aan moet houden.

Met betrekking tot het niet ontvangen van ontvangstbevestigingen geeft de gemeente aan dat deze wel zijn verzonden en dat nog eens bekeken zal worden hoe het mogelijk is dat er juist bij verzoeker verschillende brieven niet aankomen. Ook is het in de regel wel gebruikelijk om verdagingsberichten te verzenden. Als dat in onderhavig geval niet is gebeurd is dat bij de gemeente niet goed gegaan.

#### **Klacht A (2017 122, betreffende gemeentenummer 2145846)**

De heer B is van mening dat er wel onderzoek is gedaan naar de schending van de integriteit. Hierbij is het geldende protocol toegepast en heeft er een gesprek met het raadslid plaatsgevonden. Alhoewel kort, was er zeker sprake van een onderzoek. Er is geen aanleiding gevonden om dit onderzoek over te doen naar aanleiding van de klacht van verzoeker.

Tijdens de hoorzitting is de burgemeester inderdaad veel aan het woord geweest. De leiding van het gesprek lag echter bij de heer B.

De heer B geeft desgevraagd aan dat er, indien een derde partij ingeschakeld wordt door de gemeente en er sprake is van een uitbestede taak, een klachtenprocedure van toepassing zou moeten zijn. Bij Twente Milieu blijkt dat niet het geval te zijn.

#### **Klacht B (2017 123, betreffende gemeentenummer 2164564)**

De documenten welke verzoeker heeft overgelegd zijn niet onjuist, maar gedateerd. De discussie was inmiddels verder gegaan. Het is niet helder welke bewoordingen de heer A precies heeft gebruikt tijdens de politieke markten.

#### **Reactie op de bevindingen**

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op het Verslag van Bevindingen. Zowel verzoeker als de gemeente hebben van deze gelegenheid gebruik gemaakt. Een aantal tekstuele aanpassingen uit de reactie van verzoeker is doorgevoerd in dit rapport. Voor zover het inhoudelijke aanpassingen dan wel toevoegingen betreft wordt verwezen naar de reactie die als bijlage bij dit rapport is gevoegd, evenals de reactie van de gemeente.

Met betrekking tot de reactie van de gemeente heeft de OO bij de gemeente om opheldering gevraagd over de volgende door de gemeente genoemde punten:

- *Bij het onderdeel "Gesprek met de OO, Gemeente, algemeen": de klachtprocedure 2007 is formeel wel ingetrokken en in 2010 is een nieuwe klachtprocedure in werking getreden. Op intranet van de gemeente Hengelo staat nog de oude werkwijze van 2007.*

De gemeente geeft aan dat bij nader inzien blijkt dat wat hierover is gezegd tijdens de hoorzitting niet juist is. De klachtprocedure waar verzoeker naar verwijst is wel formeel ingetrokken en sinds 2010 is de nieuwe procedure van kracht.

*Bij het onderdeel klacht A (2017 122): laatste zin hierbij moet zijn: Hem is inmiddels bekend dat dit bij Twente Milieu het geval is.*

De strekking van deze opmerking behelst volgens de gemeente dat de heer B vanuit zijn functie niet op de hoogte is van het al dan niet bestaan van een klachtprocedure bij Twente Milieu. Hij heeft ter zitting aangegeven hier toevallig via een andere weg van op de hoogte te zijn.

#### **Eigen onderzoek van de OO**

Met betrekking tot de klachtprocedure heeft de OO geconstateerd dat op de website van de gemeente onder 'gemeentebalie' te vinden is op welke wijze klachten kunnen worden ingediend en worden behandeld. De OO gaat er van uit dat dit de zogenoemde 'moderne' versie is, waarbij middels een digitaal formulier een klacht kan worden ingediend.

Uit van de gemeente ontvangen informatie blijkt echter dat nog steeds de Procedureregeling

Klachtbehandeling gemeente Hengelo van kracht is. Deze is vastgesteld door het college van B en W op 16 januari 2007 en voor het laatst gewijzigd in september 2009. In artikel 3.4 staat dat een klager een ontvangstbevestiging ontvangt met daarin vermeld de behandelend klachtencoördinator en de behandeltermijn. De Procedureregeling van 2007 en de gewijzigde versie van 2009 zijn op dit punt gelijk. De regeling die via de website van de gemeente te vinden is, is de versie van 2009.

Uit informatie van zowel de gemeente als Twente Milieu is het de OO niet duidelijk geworden hoe klachten als deze over – een medewerker van – Twente Milieu worden afgehandeld. Volgens Twente Milieu is de hiervoor bedoelde klacht van verzoeker over een medewerker door Twente Milieu wel behandeld. De vraag of een klager zich na afhandeling van een klacht tot een onafhankelijke ombudsinstantie kan wenden en, zo ja, welke, kon door Twente Milieu niet worden beantwoord.

### **Overwegingen van de OO**

#### *Gelijktijdige behandeling klachten door de OO*

Verzoeker heeft gelijk als hij stelt dat het twee verschillende klachten zijn. De OO heeft echter besloten ze gelijktijdig te behandelen omdat de klachten uiteindelijk voortvloeien uit dezelfde (hoofd)zaak, beide gaan over de werkwijze van de gemeente bij klachtbehandeling en ook bijna gelijktijdig zijn ingediend bij de OO. Wellicht was het voor de duidelijkheid beter geweest als de twee klachten tijdens de hoorzitting nog wat meer uit elkaar waren gehouden. Bij de overwegingen zullen de klachten apart behandeld worden.

#### *Werkwijze bij klachtbehandeling*

Vast is komen te staan dat de werkwijze van de gemeente bij de behandeling van de klachten van verzoeker ten dele anders was dan de informatie op de website van de gemeente. Uit het hiervoor bedoelde onderzoek van de OO blijkt dat de werkwijze bij klachtbehandeling afwijkt van de nog geldende Procedureregeling. De gemeente heeft in het gesprek met de OO aangegeven dat na de vaststelling van – de wijziging van – de Procedureregeling de werkwijze van de gemeente is gewijzigd, in die zin dat in de ontvangstbevestiging niet meer wordt genoemd wie de klachtbehandelaar is. Door de werkwijze bij klachtbehandeling niet goed en eenduidig te communiceren via de website handelt de gemeente in strijd met de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking. Deze behoorlijkheidsnorm houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt, dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is.

Verder is komen vast te staan dat het bij de gemeente niet gebruikelijk is om de verslagen van het horen bij klachten in concept voor reactie te sturen naar klagers alvorens een oordeel te geven over de klacht.

Volgens de Memorie van Toelichting bij artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dient toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor de waarheidsvinding. Volgens ombudsprudentie is hoor en wederhoor essentieel bij een goede klachtbehandeling. In het verlengde daarvan ligt dat de klager in de gelegenheid moet worden gesteld het verslag van het horen te lezen en zo nodig daarover opmerkingen te maken, alvorens een oordeel wordt gegeven over de klacht. Dat hoort bij een goede waarheidsvinding. Door dit achterwege te laten handelt de gemeente in strijd met de behoorlijkheidsnorm van goede voorbereiding die onder meer inhoudt dat de overheid alle informatie verzamelt die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen en deze informatie toetst.

In het geval van verzoeker klemt dit temeer nu verzoeker tijdens het gesprek met de OO aangaf dat hij tijdens de hoorzitting bij de gemeente allerlei documentatie bij zich had voor een onderbouwing en bewijs van zijn klacht, maar dat de burgemeester deze documenten niet wilde bekijken, terwijl in het verslag van de hoorzitting hiervan geen melding is gemaakt. Daaruit kan echter niet op voorhand

worden geconcludeerd dat de gemeente onvoldoende inhoudelijk onderzoek zou hebben gedaan naar de belangenverstremgeling, zoals verzoeker stelt.

Ten aanzien van de informatieverstrekking over de werkwijze bij klachtbehandeling en het achterwege laten van het voorleggen van een conceptverslag van het horen aan de klager met de mogelijkheid om daarop te reageren, zal de OO een aanbeveling doen. Opgemerkt wordt dat mogelijke overschrijding van termijnen, zoals de gemeente aangeeft, geen reden is om de verslagen niet voor reactie naar klagers te sturen. Dit is een kwestie van goede organisatie bij de klachtbehandeling en tijdig horen.

#### Klacht A (2017 122)

De klacht over de belangenverstremgeling betreft een raadslid en een medewerker van Twente Milieu. De OO is niet bevoegd om onderzoek te doen naar een gedraging van een individueel raadslid, omdat deze geen bestuursorgaan is. Wel heeft de OO marginaal getoetst of de gemeente voldoende heeft gemotiveerd dat en hoe zij onderzoek deed naar de melding en later de klacht van verzoeker over vermeende belangenverstremgeling.

De gemeente heeft aan verzoeker tijdens de interne klachtbehandeling zowel bij de hoorzitting als in de klachtafhandelingsbrief aangegeven op basis van welke procedure - 'Protocol (vermoedelijke) integriteitschendingen wethouders, raadsleden of fractievertegenwoordigers' - zij onderzoek deed naar zijn melding over belangenverstremgeling en dat zij het betreffende raadslid heeft gehoord. De gemeente heeft aangegeven haar onderzoek op basis van genoemd protocol te hebben uitgevoerd en daarbij ook de regels van de 'Gedragscode voor politieke ambtsdragers in de gemeente Hengelo' te hebben betrokken.

Daarmee voldoet de gemeente aan de behoorlijkheidsnorm van goede motivering die onder meer inhoudt dat de overheid haar handelen en besluiten duidelijk uitlegt aan de burger en aangeeft op welke regelgeving haar besluit is gebaseerd. Daaraan doet niet af dat de gemeente zelf heeft geconstateerd dat er geen verslag en registratie van het onderzoek is, wat volgens haar eigen protocol wel zou moeten, en dat het verzoek om onderzoek te doen naar belangenverstremgeling via een brief had dienen te worden beantwoord en niet via e-mail. Dit is weliswaar (procedureel) slordig, maar doet niet af aan wat is gesteld over het inhoudelijke onderzoek.

Voor zover de klacht over belangenverstremgeling mede gaat over de medewerker van Twente Milieu heeft de gemeente in de klachtafhandelingsbrief aangegeven dat op dit punt de melding een derde betreft die niet onder eerdergenoemd Protocol valt en dat deze melding daarom niet-ontvankelijk is. Dit laat echter onverlet dat de klacht als zodanig wel behandeld had moeten worden. Zowel de gemeente als Twente Milieu hebben de OO geen duidelijkheid kunnen geven hoe het nu precies zit met de behandeling van een klacht als deze tegen – een medewerker van – Twente Milieu. Als het om een uitbestede overheidstaak gaat is de gemeente verantwoordelijk voor een goede klachtbehandeling, zowel in eerste instantie als, indien een verzoeker niet tevreden is met de afhandeling, in tweede instantie door een onafhankelijke ombudsinstantie. Gezien de onduidelijkheid die hierover bestaat zal de OO een aanbeveling doen.

Voor zover de klacht gaat over de hoorzitting, waar volgens verzoeker de burgemeester de leiding heeft genomen, overweegt de OO het volgende. De gemeente heeft een andere beleving dan verzoeker. Gezien de verschillende opvattingen over deze hoorzitting kan de OO hierover geen uitspraak doen. Overigens zou een uitspraak van de OO niet uitmaken, aangezien artikel 9:7 lid 2 van de Awb het mogelijk maakt dat – de voorzitter of een lid van – een bestuursorgaan de klacht zelf behandelt, ook als zij betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

### *Klacht B (2017 123)*

Het gaat bij deze klacht om de vraag of de wethouder verzoeker al dan niet onheus heeft bejegend door verzoeker, in zijn beleving, te beschuldigen van het tonen van een onjuist document. De gemeente heeft aangegeven dat het hier ging om een document dat niet zozeer 'onjuist' was als wel 'gedateerd'.

Verzoeker heeft zich onheus bejegend en/of beschuldigd gevoeld door de woorden van de wethouder tijdens de politieke markten, temeer omdat verzoeker ervan uitging dat hij een juist document van de gemeente had ontvangen naar aanleiding van zijn Wob-verzoek.

Uit de klachtafhandlingsbrief blijkt dat hetgeen de wethouder heeft gezegd geenszins beschuldigend was bedoeld en dat de gemeente het jammer vindt dat dit zo door verzoeker is opgevat.

Volgens de OO kan niet worden geconcludeerd dat er sprake is geweest van onzorgvuldig handelen door de wethouder.

### **Conclusie en oordeel**

De OO concludeert ten aanzien van de klachtbehandeling dat de gedragingen van de gemeente niet behoorlijk zijn wat betreft de informatieverstrekking over de werkwijze bij de klachtbehandeling en de zorgvuldigheid in verband met de waarheidsvinding. Daarmee handelt de gemeente in strijd met de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking en met de behoorlijkheidsnorm van goede voorbereiding. Daarnaast concludeert de OO dat de gemeente onduidelijkheid laat bestaan over de behandeling van klachten over Twente Milieu, die verantwoordelijk is voor de uitvoering van bepaalde door de gemeente uitbestede taken.

Op basis hiervan komt de OO tot het oordeel dat de klacht over de klachtbehandeling gegrond is. Gelet op het belang van goede klachtbehandeling doet de OO een viertal algemene aanbevelingen. Ook doet de OO een aanbeveling met betrekking tot de klacht over de medewerker van Twente Milieu.

Verder concludeert de OO ten aanzien van klacht A dat de gemeente, marginaal getoetst, voldoende heeft gemotiveerd dat en hoe zij onderzoek deed naar de melding van verzoeker over vermeende belangenverstremming. Daarmee komt de OO tot het oordeel dat klacht A, voor zover het niet om de klachtbehandeling gaat, ongegrond is.

De OO concludeert ten aanzien van klacht B dat niet geconstateerd kan worden dat de wethouder onzorgvuldig heeft gehandeld volgens de behoorlijkheidsnorm van fatsoenlijke bejegening. Daarmee komt de OO tot het oordeel dat ook klacht B, voor zover het niet om de klachtbehandeling gaat, ongegrond is.

### **Aanbevelingen ten aanzien van – de werkwijze bij – klachtbehandeling**

De OO doet de gemeente de volgende aanbevelingen.

- Voor zover dat inmiddels nog niet is gebeurd: ervoor zorgen dat alleen de geldende werkwijze voor de behandeling van klachten op de website van de gemeente staat.
- De Procedureregeling klachtbehandeling gemeente Hengelo aanpassen aan de inmiddels gehanteerde werkwijze.
- In het kader van zorgvuldige waarheidsvinding verslagen van hoorzittingen eerst in concept aan klager sturen met de mogelijkheid daarop te reageren.
- Ervoor zorgen, voor zover dat nog niet gebeurd is, dat met derden, die taken verrichten voor de gemeente, duidelijke afspraken worden gemaakt over de behandeling van klachten.



- In overleg met Twente Milieu nagaan of de klacht met betrekking tot de medewerker van Twente Milieu al dan niet op een correcte wijze is behandeld door Twente Milieu en, als dat niet het geval is, deze klacht alsnog – conform het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht – behandelen.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 3 april 2018.



P. Jansen



mw. M. Knigge