



Overijsselse Ombudsman

De heer G.
Haaksbergen

Ons kenmerk
2017 124

Contactpersoon
Mw. M. Knigge

Datum
24 juli 2018

Bijlage(n)

Onderwerp
Uw klacht

Geachte heer G.,

Op 30 november 2017 hebben wij uw klachtbrief ontvangen welke betrekking heeft op de gemeente Haaksbergen.

Hierna geven wij weer hoe wij uw klacht hebben behandeld en wat de overwegingen en de conclusie van de Overijsselse Ombudsman (OO) zijn.

De klacht

De klacht heeft betrekking op de wijze waarop de gemeente uw klacht heeft behandeld.

Wat gebeurde er met de klacht?

De OO heeft zowel van u als van de gemeente diverse stukken ontvangen. Om meer duidelijkheid te krijgen over de kern van de klacht heeft de OO op 23 januari 2018 een intakegesprek met u gevoerd. Tijdens dit gesprek is duidelijk geworden dat het u om vier kernpunten c.q. -vragen gaat, namelijk:

- Waarom heeft de gemeente zo lang niet gereageerd op uw brief, ondanks dat er diverse malen een herinnering is gestuurd?
- Waarom heeft de gemeente zich niet gehouden aan haar eigen klachtenprocedure en is zij niet omgegaan met de klacht zoals het hoort?
- Wie heeft de regie gehad in deze handelswijze?
- U wenst een aanbeveling van de OO dat de gemeente de klacht opnieuw moet behandelen. U bent van mening dat het uw recht is om gehoord te worden door de gemeente. U kunt dan punten naar voren brengen die nog niet eerder aan de orde zijn geweest.

U gaf tijdens het intakegesprek aan dat, voor zover het uw klacht bij de OO betreft, niet om de inhoud van de zaak gaat, maar om de procedure en de wijze waarop met uw vragen/brieven en vervolgens uw klacht is omgegaan.

De OO heeft het verslag van dit intakegesprek (met bijlage) aan u toegezonden. Op uw verzoek is een aantal wijzigingen doorgevoerd en daarna is het verslag naar de gemeente gestuurd, met het verzoek om antwoord te geven op de vier kernvragen/-punten.

Bij brief van 20 maart 2018, verzonden 28 maart 2018, heeft de OO van de gemeente antwoord ontvangen op de gestelde vragen. Omdat u inmiddels een procedure bij de



Overijsselse Ombudsman

Rechtbank was gestart is na overleg tussen u en ons besloten de klachtprocedure op te schorten tot meer bekend zou zijn.

Begin juni jl. heeft u de OO geïnformeerd dat de Rechtbank zich onbevoegd verklaard heeft de zaak in behandeling te nemen en hebt u ons verzocht de klachtbehandeling weer voort te zetten. Op 21 juni jl. heeft u de OO gevraagd te wachten met hervatting tot na afloop van de periode waarin u een verzetschrift kunt indienen, te weten 13 juli 2018. Aan dat verzoek is tegemoet gekomen. Ondanks het feit dat wij van de gemeente vernomen hebben dat u een verzetschrift heeft ingediend, hebben wij besloten de klacht, die al bijna 8 maanden geleden bij de OO is ingediend, nu af te handelen.

Overwegingen van de ombudscommissie

De OO heeft de klacht beoordeeld aan de hand van de kernpunten die u tijdens het intakegesprek naar voren hebt gebracht. De brief van het college van burgemeester en wethouders met de reactie op de kernvragen/-punten is als bijlage bij deze rapportbrief gevoegd, evenals het verslag van het eerder genoemde intakegesprek met de daarbij behorende bijlage.

Waarom heeft de gemeente zo lang niet gereageerd op de brief, ondanks dat er diverse malen een herinnering is gestuurd?

Dit klachtonderdeel is getoetst aan de behoorlijkheidsnorm 'goede organisatie', welke inhoudt dat de overheid zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Ook is gekeken naar de norm 'voortvarendheid': de overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De OO is van mening dat de brief van 18 mei 2016 veel eerder beantwoord had moeten worden. De gemeente heeft in haar reactie ook aangegeven dat deze brief is blijven liggen en dat er tot de herinnering niet meer aan de beantwoording is gedacht. Pas op 12 december 2016 is er een antwoord gekomen op de gestelde vragen. Daarbij heeft de gemeente tevens haar excuses aangeboden voor de late beantwoording.

Waarom heeft de gemeente zich niet gehouden aan haar eigen klachtprocedure en is daarmee niet omgegaan met de klacht zoals het hoort?

Het gaat hier om de behoorlijkheidsnorm 'voortvarendheid'. De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

De OO constateert dat de gemeente zich niet heeft gehouden aan de afdoeningstermijnen en u hiervan niet op de hoogte heeft gesteld. In haar brief geeft de gemeente terecht aan dat verontschuldigen van haar kant richting u op zijn plaats zijn. U heeft meermalen geen antwoord gehad op brieven en u hebt te lang moeten wachten op behandeling van uw klacht.

Wie heeft de regie gehad in deze handelswijze?

De gemeente heeft deze vraag beantwoord in haar brief. De OO vindt dat deze vraag hiermee voldoende afgehandeld is.



Overijsselse Ombudsman

U wenst een aanbeveling van de OO dat de gemeente de klacht opnieuw moet behandelen. U bent van mening dat het uw recht is om gehoord te worden door de gemeente. Hier kunt u punten naar voren brengen die nog niet eerder aan de orde zijn geweest.

De OO zal de gevraagde aanbeveling niet aan de gemeente doen. De gemeente heeft antwoord gegeven op uw kernvragen en op onderdelen haar excuses aangeboden. Het alsnog behandelen van de klacht van 9 december 2016 door de gemeente dient volgens de OO geen enkel doel nu de gemeente naar aanleiding van de bij de OO ingediende klacht naar het oordeel van de OO voldoende gereageerd heeft op de kernpunten/-vragen. Daarbij overweegt de OO dat de klacht weliswaar zijn directe oorsprong vindt in het niet reageren door het college van B en W op uw brief van 18 mei 2016, maar alles te maken heeft met "een incident van orde en veiligheid" met betrekking tot het "zoveel overlast gevende" café X. Dit café bestaat inmiddels niet meer, althans niet onder dezelfde naam, en er is, zo heeft u aangegeven, ook geen sprake meer van de vroeger ondervonden overlast. Verder is de OO van mening dat uw belang bij een verder strekkend onderzoek door de OO ook niet aanwezig is nu de door u aangedragen kernpunten voldoende aan de orde zijn geweest.

Tenslotte overweegt de OO met betrekking tot de – niet gehouden – (formele) hoorzitting dat het zorgvuldiger was geweest als deze wél was gehouden. De gemeente hoefde naar het oordeel van de OO niet tegemoet te komen aan uw wens om de afwikkeling van uw klacht te laten plaatsvinden in een formele hoorzitting in het bijzijn van de burgemeester en onder leiding van een onafhankelijke voorzitter, met een voorkeur voor een van de met name genoemde wethouders. Maar de gemeente had u wel kunnen uitnodigen voor een hoorzitting op een door de gemeente bepaalde wijze. Vervolgens was de keuze aan u geweest om al dan niet te komen.


Conclusie


De OO concludeert dat uw klacht gegrond is. De gemeente handelde niet zorgvuldig wat betreft de behoorlijkheidsnormen van goede organisatie en voortvarendheid. De gemeente heeft inmiddels voor beide gedragingen haar excuses aangeboden. Met de betreffende klachtbehandelaar is gesproken om extra aandacht te vragen voor de afdoeningstermijnen en de hoorplicht, met de bedoeling herhaling in de toekomst te voorkomen. Gelet op de reactie van de gemeente gaat de OO ervan uit dat de gemeente lering heeft getrokken uit deze klacht en dat er voortaan op wordt toegezien dat de klachtprocedure op de juiste wijze gevolgd wordt.

Met deze brief wordt uw dossier gesloten. Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Haaksbergen.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie


P. Jansen, voorzitter


mw. M. Knigge, onderzoeker/rapporteur