



## Overijsselse Ombudsman

**Dossiernummers**            2021 002  
                                         2021 005  
                                         2021 009 A, B en C

### RAPPORT

#### **Verzoeker**

De heer X, hierna genoemd: verzoeker.  
De klachten betreffen de gemeente Hengelo.

#### **Data verzoeken**

De Overijsselse Ombudsman (OO) ontving de verzoekschriften op 12 januari 2021 (2021 002), op 18 januari 2021 (2021 005), op 3 februari 2021 (2021 009A), op 4 februari 2021 (2021 009B) en op 8 maart 2021 (2021 009C).

#### **Klachten**

##### *2021 002*

Verzoeker is het niet eens met de beslissing van de gemeente Hengelo om zijn klacht over de directeur van bedrijf X niet in behandeling te nemen.

##### *2021 005*

Verzoeker is het niet eens met het door de gemeente Hengelo kennelijk niet ontvankelijk verklaren van een klacht die hij indiende over een ambtenaar wegens het verstrekken van volgens hem onjuiste en misleidende informatie aan de gemeenteraad.

##### *2021 009A*

De klacht gaat over communicatiebeperkingen die verzoeker zijn opgelegd door de gemeente Hengelo. Hij is van mening dat onjuiste argumenten zijn gebruikt om deze beperkingen op te leggen. Ook is onderdeel van deze klacht dat verzoeker het niet eens is met de gemeente dat hij geen bewijsstukken levert bij aantijgingen die hij heeft gedaan.

##### *2021 009B*

Naar aanleiding van de opgelegde communicatiebeperkingen zijn door een gemeenteraadslid vragen gesteld. De wethouder heeft deze vragen beantwoord en heeft daarbij de naam van verzoeker meerdere malen genoemd, zonder dat verzoeker aanwezig was om zich te verdedigen. Verzoeker heeft hierover een klacht ingediend, ook omdat hij vindt dat er uitspraken zijn gedaan die niet op waarheid berusten.

##### *2021 009C*

De burgemeester heeft als voorzitter van de gemeenteraad toegestaan dat de wethouder de vragen in de raadsvergadering beantwoordde. Omdat verzoeker vindt dat hij in zijn goede naam is aangetast heeft hij ook tegen de burgemeester een klacht ingediend.

#### *Klachtafhandeling*

Door de klachten van verzoeker loopt als rode draad de klachtafhandeling door de gemeente Hengelo. Verzoeker is van mening dat de gemeente zich bij de klachtafhandeling niet aan haar eigen klachtenprocedure en de Algemene wet bestuursrecht (Awb) houdt.

#### **Bevoegdheid**

De gemeente heeft de vijf klachten afgehandeld. De OO is daarmee bevoegd om de klachten te behandelen.

#### **Verloop procedure**

Gezien het aantal klachten en de hoeveelheid meegestuurde informatie, heeft de OO op 25 februari 2021 online een informatief gesprek gehad met verzoeker om helder te krijgen waar het precies om gaat.

Mede door de rode draad – de klachtafhandeling – heeft de OO besloten om alle klachten tegelijkertijd te behandelen.

Op 15 maart jl. heeft de OO aanvullende vragen gesteld aan de gemeente. De reactie van de gemeente is meegenomen bij haar visie op de klachten.

Op 26 april 2021 is een verslag van bevindingen aan de gemeente en verzoeker toegestuurd. In dit verslag is per klacht een korte samenvatting van de klacht gegeven en ook de visie van de gemeente hierop. Verzoeker stuurde op 28 april jl. een reactie, die is toegevoegd aan het verslag van bevindingen. Van de gemeente is geen reactie ontvangen op het verslag van bevindingen.

Verzoeker en de gemeente zijn dus in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten en de OO heeft voldoende informatie van beide partijen ontvangen om tot een oordeel te komen of de gemeente zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. De OO achtte een gesprek met de gemeente en verzoeker samen daarom niet nodig.

#### **Overwegingen van de OO**

Een aantal opmerkingen vooraf:

- Uit eerdere rapporten blijkt dat de OO, evenals de Nationale ombudsman, van mening is dat er grenzen zijn aan het klachtrecht. Iedereen heeft het recht een klacht in te dienen, maar dit betekent niet dat een gemeente gehouden is in alle gevallen die klacht ook in behandeling te nemen. Algemene klachten over het beleid of beleidsuitvoering vallen buiten het bereik van de klachtenregeling. Dat geldt ook voor het politieke besluitvormingsproces.

Ook is een overheidsinstantie niet verplicht klachten te behandelen als het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Deze mogelijkheid is in artikel 9:8, tweede lid Awb opgenomen, omdat volledige klachtbehandeling een te zware belasting kan zijn.

Evenals de Nationale ombudsman vindt de Overijsselse Ombudsman het acceptabel dat een gemeente zich op dit standpunt stelt bij klachten die samenhangen met, of gerelateerd zijn aan een diepgaand, onveranderbaar verschil van mening tussen een burger en een overheidsinstantie, aangezien klachtbehandeling in die gevallen niet kan en zal bijdragen aan herstel van vertrouwen; het belangrijkste doel van klachtbehandeling.

- Al deze klachten en eerder door verzoeker bij de OO ingediende klachten overziende, kan de OO zich niet aan de indruk onttrekken dat er, hoewel het in elke klacht gaat om concrete gedragingen, sprake is van een onderliggend probleem. Bij de meeste klachten is er een min of meer aanwijsbare link naar het afvalbeleid van de gemeente, waar verzoeker zich blijkbaar niet in kan vinden.
- De hoeveelheid klachten en daarbij gevoegde en later toegezonden informatie van verzoeker maken het voor de OO onmogelijk om tot in detail op deze klachten in te gaan, terwijl duidelijk is dat het niet tot een oplossing van het onderliggende probleem kan leiden.
- Dit doet niets af aan het feit dat de gemeente, als klachten wel behandeld worden, dit op een zorgvuldige wijze moet doen en zich daarbij moet houden aan de wet en de eigen klachtenregeling.
- Met inachtneming van deze overwegingen gaat de OO in op de kernpunten die in deze vijf klachten naar voren komen.

#### **Klacht 2021 002 (12-1-2021)**

Klacht over besluit gemeente Hengelo wegens niet in behandeling nemen van de klacht over de directeur van bedrijf X.

Bedrijf X is een commercieel adviesbureau dat een extern onderzoek uitvoerde naar de afvalbegroting van de gemeente. Een dergelijke organisatie valt niet onder de personen zoals genoemd in artikel 9:1 lid 2 van de Awb. Ook gaat het niet om een gedraging van of in opdracht van de gemeente richting verzoeker of een ander zoals bedoeld in artikel 9:1, lid 1 van de Awb. Hoewel het verzoek tot een gesprek via de wethouder is gelopen, staat het bedrijf X vrij op welke wijze men zo'n gesprek insteekt en hoe men omgaat met eventuele opmerkingen van burgers over een onderzoek.

#### **Klacht 2021 005 (18-1-2021)**

Klacht over het besluit van het college van B en W van de gemeente Hengelo wegens het kennelijk niet ontvankelijk verklaren van een klacht tegen een ambtenaar wegens het verstrekken van 'onjuiste en misleidende informatie' aan de gemeenteraad.

De gemeente heeft de klacht kennelijk niet ontvankelijk verklaard, omdat het hier niet gaat om een gedraging jegens verzoeker of iemand anders.

Verzoeker vindt dat het college deze zaak niet af kan doen met een brief waarin de klacht kennelijk niet ontvankelijk verklaard wordt, omdat hij een goed onderbouwde melding heeft gedaan van onacceptabel gedrag waarbij er mogelijk sprake is van een ambtsmisdrijf.

De OO is van mening dat het een ieder vrij staat om gemeenteraadsleden te informeren over vermeende onjuiste verstrekte informatie door of namens het college, maar dat de gemeenteraad een eigen verantwoordelijkheid heeft in hoe hij omgaat met deze informatie.

De OO is met de gemeente van mening dat het hier niet gaat om een gedraging jegens verzoeker of een ander, zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Awb.

Wanneer er sprake is van een mogelijk ambtsmisdrijf dan is het klachtrecht niet de juiste route, maar kan een melding worden gedaan bij de Rijksrecherche.

#### **Klacht 2021 009A (3-2-2021)**

De gemeente ervaart de hoeveelheid communicatie met/van verzoeker als een onevenredige belasting voor de ambtelijke capaciteit. Verzoeker is geïnformeerd dat de gemeente niet meer zal reageren op beschouwingen van algemene aard of op beschuldigingen van frauduleus handelen zonder enig (begin van) bewijs. De gemeente heeft besloten om één medewerker te belasten met de behandeling van de correspondentie met verzoeker. Verzoeker dient zijn berichten te sturen aan het algemene mail- of postadres van de gemeente. Het doel van de gemeente is de communicatie hierdoor te stroomlijnen en verbeteren.

De OO is van mening dat de gemeente grenzen mag stellen en maatregelen kan treffen als zij van mening is dat de communicatie met een burger een onevenredige belasting oplevert voor de organisatie.

De OO vindt wel dat er voorafgaand aan een maatregel een gesprek met de betreffende burger zou moeten plaatsvinden. Zo'n gesprek kan niet alleen bijdragen aan duidelijkheid over de voorgenomen maatregel, maar ook aan bewustwording en mogelijk ook aan een dusdanige gedragsaanpassing dat de maatregel niet meer nodig is.

Op het moment dat de communicatiemaatregel van kracht is, vindt de OO het raadzaam dat er een contactpersoon wordt aangewezen. Deze contactpersoon is dan niet alleen het aanspreekpunt van verzoeker, maar kan ook monitoren of de maatregelen het gewenste effect hebben en eventueel bijsturen waar dat nodig is. Ook is het wenselijk om duidelijkheid te scheppen over de condities en voorwaarden waaronder de maatregelen opgeheven kunnen worden. De OO zal hier een aanbeveling over doen.

Onderdeel van de klacht is de aantijging van verzoeker dat de gemeente documenten heeft vervalst en dat er sprake zou zijn van frauduleus handelen. Het gaat hier – kort gezegd – om wijzigingen in de afvalbegroting. Verzoeker heeft wethouders, de burgemeester en de gemeentesecretaris op de hoogte gesteld van deze in zijn ogen frauduleuze handeling.

De gemeente is van mening dat hiervan geen sprake is en vindt dat verzoeker de medewerkers van de gemeente ongefundeerd beschuldigt van handelingen in strijd met de wet en hier ook nog eens publiekelijk uiting aan geeft.

De OO doet geen onderzoek naar en onthoudt zich van een oordeel over dit klachtonderdeel, omdat het klachtrecht zich niet leent voor zaken die in het strafrecht thuishoren, zoals

mogelijk frauduleus handelen door een medewerker van de gemeente en mogelijke smaad- en/of lasterpraktijken.

**Klacht 2021 009B (4-2-2021) en 2021 009C (8 maart 2021)**

Naar aanleiding van de opgelegde communicatiebeperkingen heeft een raadslid vragen gesteld in de gemeenteraadsvergadering van 18 november 2020.

Ondanks het feit dat zowel de burgemeester als de wethouder in deze vergadering aangaven dat casuïstiek niet thuishoort in de gemeenteraad, werden de vragen toch behandeld en werd verzoeker met naam en toenaam genoemd door de wethouder. Daarbij zijn volgens verzoeker valse en smadelijke uitspraken gedaan.

De burgemeester heeft – als voorzitter van de raad – toegestaan dat de wethouder de vragen beantwoordde en dat verzoeker bij naam is genoemd. In de ogen van verzoeker is zijn goede naam aangetast.

De gemeente geeft aan dat het weliswaar een gewoonte is om casuïstiek niet te behandelen in de gemeenteraad, maar dat dit niet is gereguleerd en er geen norm wordt overschreden als dit wel gebeurt.

De OO is van oordeel dat zorgvuldig met persoonsgegevens omgegaan moet worden in een openbare (raads)bijeenkomst, maar dat het aan de raad is om te bepalen of casuïstiek al dan niet besproken wordt. Dat kan afhankelijk zijn van waar het om gaat en hoe bekend een en ander is bij het publiek.

De OO is wel van mening dat in het algemeen moet worden voorkomen dat privacygevoelige gegevens in een openbare vergadering of bijeenkomst van de raad worden gedeeld.

De OO constateert aan de hand van het door verzoeker opgestuurde transcript van de betreffende gemeenteraadsvergadering dat de naam van verzoeker vijfmaal genoemd is door het vragen stellende gemeenteraadslid, dat de naam van verzoeker op het projectiescherm was te zien en dat de naam van verzoeker zesmaal is genoemd door de wethouder in de beantwoording van de vraag.

Als de naam van een burger op een projectiescherm wordt getoond, mag worden verwacht dat hiervoor toestemming is gegeven door de desbetreffende persoon. Dit is een verantwoordelijkheid van de griffie c.q. de voorzitter van de raad.

De OO vindt het niet juist dat de naam van verzoeker blijkbaar zonder zijn toestemming op het projectiescherm is getoond. Ook is het volgens de OO niet zorgvuldig van de wethouder dat hij de naam van verzoeker noemde bij de beantwoording van de vragen, ook al was die naam al meerdere malen genoemd door het raadslid. De OO vindt ook dat de voorzitter, nadat de naam voor de eerste keer was gevallen, het vragen stellende raadslid had moeten verzoeken om de naam niet meer te noemen tijdens de vergadering. Dit was dan uiteraard ook voor de wethouder van toepassing geweest.

Verzoeker vindt verder dat de wethouder inhoudelijk onjuiste informatie heeft gegeven tijdens deze raadsvergadering en noemt dit valse en smadelijke uitspraken.

Zoals hiervoor onder het kopje 'Klacht 2021 009.A (3-2-2021)' is aangegeven hoort dit thuis in het strafrecht en niet in het klachtrecht. Zie voor wat betreft vermeende onjuiste informatie wat hierover is opgemerkt onder "Klacht 2021 005 (18-1-2021)".

### **Klachtbehandeling**

Het college van burgemeester en wethouders heeft op 23 maart jl. de nieuwe klachtenregeling van de gemeente vastgesteld. De regeling is te vinden op de gemeentelijke website. Door de vaststelling van deze regeling en het kenbaar maken hiervan op de website vindt de OO dat de gemeente transparant is in de wijze waarop met klachten wordt omgegaan. Dit is echter pas gebeurd nadat verzoeker de klachten had ingediend en opmerkingen had gemaakt over – het niet volgen van – de klachtenprocedure. Een aanbeveling met betrekking tot de klachtenprocedure van de gemeente Hengelo, die is gegeven in een rapport van de OO d.d. 3 april 2018 is pas bijna drie jaar later opgevolgd door de gemeente.

De OO constateert verder dat bij de onderhavige klachten de wettelijke termijnen niet altijd door de gemeente zijn nagekomen.

Over de automatische reply e-mails geeft de gemeente aan dat de keuze voor dit systeem is gemaakt uit het oogpunt van klantvriendelijkheid en transparantie; statusupdates worden verzonden als een zaak in een andere fase komt. Het kan daarom voorkomen dat een zaak in korte tijd twee fases doorloopt en twee statusupdates worden verzonden. Dat is volgens de gemeente op zichzelf geen fout en geeft geen aanleiding om die keuze, op dit moment, te wijzigen.

Verzoeker geeft in zijn klachten aan vaak dit soort berichten te ontvangen met termijnen die niet kloppen of berichten dat een klacht is afgehandeld, terwijl dit niet het geval is.

De OO heeft zelf ook een aantal verwarrende automatische berichten in het kader van de behandeling van deze klachten ontvangen van de gemeente en is van mening dat deze berichten zeker niet bijdragen aan duidelijkheid en transparantie.

Verzoeker heeft ook opmerkingen gemaakt over gespreksverslagen van hoorzittingen. Hij vindt de verslagen te kort en onvolledig. De gemeente heeft verzoeker aangeboden om tekstaanvullingen aan te leveren. De OO merkt hierover op dat verslagen vormvrij zijn. In het kader van transparantie is het verstandig dat de gemeente de conceptverslagen voorlegt aan verzoeker.

Aangezien de gemeente de mogelijkheid biedt om opmerkingen of aanvullingen van verzoeker toe te voegen aan het verslag handelt de gemeente zoals van haar verwacht mag worden. Dat verzoeker niet bereid is om verslagen te "herschrijven" doet hier niet aan af.

Verzoeker heeft in zijn algemeenheid ook moeite met de wijze waarop de hoorzittingen gehouden worden en wie er al dan niet bij aanwezig zijn. Hij refereert aan de klachtenprocedure van de gemeente en verwijst naar artikelen over klachtbehandeling van de Nationale ombudsman. De OO is van mening dat het aan de gemeente is om te bepalen hoe een hoorzitting wordt ingericht en wie daarbij betrokken wordt, zo lang dit binnen het bepaalde in de Awb gebeurt.

## Conclusie

### 2021 002

Gezien het gestelde in de overwegingen is de OO is van oordeel dat de gemeente de klacht terecht niet ontvankelijk heeft verklaard. Deze klacht is ongegrond.

### 2021 005

Onder verwijzing naar de overwegingen is de OO is van oordeel dat de gemeente de klacht terecht niet ontvankelijk heeft verklaard. Deze klacht is ongegrond.

### 2021 009A

De OO heeft de klacht over de communicatiemaatregelen getoetst aan de behoorlijkheidsnorm transparantie. De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Zoals onder het kopje 'Overwegingen van de OO' uiteen is gezet, vindt de OO dat de gemeente verzoeker vooraf had moeten informeren over de voorgenomen maatregel en duidelijkheid had moeten scheppen over de contactpersoon en de voorwaarden waaronder de maatregelen opgeheven kunnen worden. Over deze onderdelen van de klacht zal de OO een aanbeveling doen.

Over het tweede onderdeel van deze klacht onthoudt de OO zich van een oordeel, omdat dit een kwestie is die in het strafrecht thuishoort.

Deze klacht is deels gegrond.

### 2021 009B en 2021 009C

De OO heeft de klachten over het (toestaan van het) noemen van de naam van verzoeker getoetst aan de behoorlijkheidsnormen "respecteren van grondrechten (recht op privacy)" en "fair play". De overheid dient de grondrechten van haar burgers te respecteren. De OO is van oordeel dat de gemeente zorgvuldiger had moeten omgaan met de persoonsgegevens van verzoeker.

Ook is de OO van mening dat het niet zorgvuldig is om over zo'n concrete casus, die over één inwoner gaat, in de gemeenteraadsvergadering te spreken (waarbij zijn naam meerdere keren wordt genoemd) zonder dat betrokkene in de gelegenheid is (geweest) zijn standpunt naar voren te brengen.

Deze klachten zijn gegrond.

### Klachtafhandeling

De OO heeft de klacht over de klachtafhandeling getoetst aan de behoorlijkheidsnorm goede informatieverstrekking. De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is.

Het was gedurende langere tijd onduidelijk welke klachtenprocedure van toepassing was. De procedure was niet te vinden op de website van de gemeente.

Door het vaststellen van de nieuwe procedure en het publiceren hiervan op de website is aan dit klachtonderdeel na indiening van de klachten door verzoeker tegemoet gekomen.

De OO is van oordeel dat de klachtafhandeling niet in alle gevallen goed is verlopen als het gaat om termijnen. Ook zijn gedurende de klachtafhandeling vanuit het automatische antwoordsysteem diverse berichten door verzoeker ontvangen met termijnen die niet kloppen of onterecht melden dat een klacht is afgehandeld. De OO vindt dit in het kader van de behoorlijkheidsnorm goede informatieverstrekking onzorgvuldig en zal hier een aanbeveling over doen.

De OO kan zich voorstellen dat door de hoeveelheid klachten van verzoeker, in combinatie met andere correspondentie van verzoeker met de gemeente, de klachtafhandeling complex is. De OO is echter van oordeel dat elke klacht op een correcte wijze behandeld moet worden.

Omdat dit niet in alle gevallen zo is geweest, is de klacht over de klachtafhandeling gegrond.

### **Oordeel**

De klachten van verzoeker zijn deels gegrond.

### **Aanbevelingen**

- De OO doet de aanbeveling om in de toekomst, voordat een maatregel wordt getroffen, hierover een (orde)gesprek te houden met degene op wie de maatregel betrekking heeft. Ook doet de OO de aanbeveling om bij communicatiemaatregelen een contactpersoon aan te wijzen zodat duidelijk is bij wie men moet zijn én zodat de maatregel gemonitord kan worden. Tot slot adviseert de OO om duidelijk te zijn over de voorwaarden waaronder de maatregelen te zijner tijd opgeheven kunnen worden.
- De OO doet de gemeente verder de aanbeveling om te onderzoeken of de teksten en termijnen die via het automatische responsysteem aan inwoners worden verstuurd aangepast kunnen worden. Als een afhandelingstermijn wordt genoemd in een ontvangstbevestiging van een klacht, moet in ieder geval de wettelijke termijn worden genoemd.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 17 juni 2021.



Piet Jansen  
Voorzitter



Monique Knigge  
Onderzoeker