



Overijsselse
Ombudsman

Dossiernummer 2023 026

RAPPORT

Verzoeker

De heer X, hierna genoemd: verzoeker.
De klacht betreft de gemeente Hengelo.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (hierna: OO) ontving het verzoekschrift op 31 maart 2023.

Klacht

Verzoeker vindt dat de gemeente zijn klacht over de bejegening door een medewerkster van de afdeling Burgerzaken niet behoorlijk heeft behandeld. Verzoeker twijfelt niet aan het bericht van de gemeente dat sprake zou zijn van verzachtende omstandigheden voor de wijze waarop hij door de medewerkster is behandeld. Hij heeft echter grote moeite met de wijze waarop de gemeente uiteindelijk de klacht heeft afgehandeld. Volgens hem heeft de gemeente pas actie ondernomen na een interventie van de OO en vervolgens de zaak met een kort excuusbriefje afgehandeld zonder dat er persoonlijk contact is geweest.

Klachtafhandeling door de gemeente

Op 23 januari 2023 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente en ontvangt een automatische ontvangstbevestiging.

Op 31 maart 2023 dient verzoeker een klacht in bij de OO vanwege het niet tijdig afhandelen van de klacht door de gemeente.

Na een interventie van de OO besluit de gemeente om de klacht eerst zelf af te handelen.

Op 21 april 2023 stuurt de gemeente verzoeker een klachtafhandelingsbrief. Daarin worden excuses aangeboden voor de late reactie en de negatieve ervaringen van verzoeker met betrekking tot de dienstverlening door een medewerkster van team Burgerzaken.

Op 3 mei 2023 bericht verzoeker de OO dat hij zijn klacht formeel behandeld wil hebben voor zover het gaat om de gevolgde procedure klachtafhandeling. Verzoeker stelt geen prijs op een gesprek met de gemeente.

Bevoegdheid

De klacht is door de gemeente Hengelo afgehandeld. Daarmee is de OO bevoegd deze klacht te behandelen.



Overijsselse Ombudsman

Procedure

Gelet op de mededeling van verzoeker dat er geen behoefte bestaat aan een gesprek met de gemeente of een hoorzitting besluit de OO op 10 mei 2023 de gemeente aanvullende vragen te stellen. De gemeente beantwoordt de vragen bij email van 30 mei en 8 juni 2023.

Hieronder de vragen die de OO heeft gesteld en de reactie van de gemeente.

* Kunt u aangeven waarom het zo lang heeft geduurd voordat op de klacht van de heer (naam verzoeker) is gereageerd?

Reactie gemeente:

Klachten worden binnen het team van mevrouw (naam medewerker) opgepakt door een vaste medewerker en er was vanwege drukte met de verkiezingen wat werk over gedragen, daar is in de communicatie het een en ander mis gegaan.

* Hebt u de heer (naam verzoeker) na ontvangst van de klacht in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord over zijn klacht? Zo ja, op welke wijze is dat gebeurd? Zo nee, waarom niet?

Reactie gemeente:

De heer (naam verzoeker) is inderdaad niet gehoord.

De klacht was helder en ik heb begrepen dat in eerste instantie is geprobeerd meneer te bellen. Dat is later niet meer gebeurd.

* In de klachtafhandelingsbrief staat dat de teammanager ervan uit is gegaan dat na ontvangst van de klacht telefonisch contact was opgenomen met de heer (naam verzoeker) maar dat dit niet is gebeurd. Hoe wordt in de gemeente Hengelo in het algemeen omgegaan met klachten als deze? Wordt in de regel direct contact opgenomen met betrokkene als een dergelijke klacht binnenkomt?

Reactie gemeente:

Volgens de procedure klachtafhandeling van de gemeente Hengelo neemt de klachtafhandelaar (telefonisch) contact op met de klager.

Overwegingen van de OO

De OO heeft met de ontvangen klacht van verzoeker en na beantwoording van de vragen door de gemeente voldoende informatie om de klacht af te handelen.

Voor de overheid is een zorgvuldige klachtbehandeling een vereiste die voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur. Een goede klachtbehandeling draagt bij aan een betere relatie met de burger en aan de kwaliteit van de dienstverlening. Ook kan zorgvuldig onderzoek door de gemeente een belangrijk leereffect hebben.

De handelswijze van de gemeente is getoetst aan de behoorlijkheidsnormen voortvarendheid en fair play.

Voortvarendheid

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig.



Overijsselse Ombudsman

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dient een bestuursorgaan de klager binnen de voorgeschreven wettelijke termijn van zes weken schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van zijn bevindingen, zijn oordeel en de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Deze termijn kan verlengd worden met een periode van vier weken, mits klager daarover voor het verstrijken van de wettelijke termijn wordt geïnformeerd.

In reactie op de klacht van verzoeker van 23 januari 2023 heeft de gemeente nog diezelfde dag een geautomatiseerde ontvangstbevestiging gestuurd. Op 31 maart 2023 dient verzoeker vervolgens een klacht in bij de OO omdat hij niets meer vernomen heeft van de gemeente op zijn ingediende klacht. Op dat moment is de wettelijke beslistermijn van 7 maart 2023 al ruim verstreken en is verzoeker niet tussentijds geïnformeerd over een eventuele verlenging.

Na een interventie van de OO handelt de gemeente de klacht alsnog af op 21 april 2023. Verzoeker wordt geïnformeerd dat de klacht is terechtgekomen bij een medewerker die de klacht vanwege drukte door de verkiezingen niet tijdig heeft kunnen afhandelen; aan verzoeker worden daarvoor excuses aangeboden.

Gelet op het bovenstaande is de OO van oordeel dat de gemeente heeft gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsnorm voortvarendheid.

Terecht heeft de gemeente daarvoor na de interventie door de OO excuses aangeboden.

Fair play

Op grond van het beginsel van fair play geeft de overheid de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft daarbij een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor).

Verzoeker geeft aan dat de gemeente zijn klacht heeft afgehandeld met een korte excuusbrief, zonder dat er persoonlijk contact met hem is geweest.

In haar reactie aan de OO antwoordt de gemeente dat verzoeker niet is gehoord omdat de klacht helder was.

Een goede klachtbehandeling kenmerkt zich echter door een betrokken, persoonlijke en oplossingsgerichte aanpak. Los van de wettelijke plicht om een klager te horen (artikel 9:10 van de Awb: Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord) is het is naar de mening van de OO een gemiste kans dat de gemeente niet met verzoeker in gesprek is gegaan om van hem te horen wat er precies is voorgevallen en hoe hij zich daaronder voelt. Dit geldt te meer nu de klacht gaat over hoe klager zich bejegend voelde.

Ook als de klacht duidelijk is kan een gesprek ertoe leiden dat er begrip ontstaat voor de wijze waarop een medewerker heeft gehandeld. Het geeft de burger ook het gevoel dat er daadwerkelijk naar hem geluisterd wordt en dat de gemeente zijn klacht serieus neemt.

Tijdens een informeel (telefoon)gesprek had de gemeente met verzoeker kunnen afspreken wat het gewenste vervolg was voor de behandeling van de klacht.



Overijsselse Ombudsman

Nu noch een informeel noch een formeel (klacht)gesprek heeft plaatsgevonden is de OO van oordeel dat de gemeente heeft gehandeld in strijd met het beginsel van fair play.

Conclusie

De klacht van verzoeker is niet behandeld volgens de Awb en de normen van professionele klachtbehandeling. De gemeente heeft gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsnormen voortvarendheid en fair play.

Oordeel

De OO is van oordeel dat de klacht gegrond is.

Aanbevelingen

De OO geeft de gemeente in overweging om binnen de gemeentelijke organisatie de eisen van professionele klachtbehandeling (opnieuw) onder de aandacht te brengen (zie de Awb en de 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' (rapport Nationale ombudsman d.d. 19 maart 2018, nummer 2018/005).

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 15 juni 2023.

Piet Jansen
Voorzitter

Annet Werger
Onderzoeker