

OORDEEL

Verzoekster

Mevrouw A. N. te Haaksbergen.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 8 januari 2011 en bij het secretariaat ingeboekt op 10 januari 2011 onder nummer 2011 002.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

Procedure

Op 21 juni 2010 dient verzoekster een klacht in bij de gemeente over bejegening door een medewerkster van de afdeling financiën. Op 6 juli 2010 reageert het afdelingshoofd financiën a.i. per email richting verzoekster om een gesprek te regelen. Dit gesprek vindt plaats op 19 juli 2010. Er is geen verdere afhandeling van de klacht. Op 19 december 2010 zendt verzoekster aan de gemeente een formulier dwangsom bij niet tijdig beslissen.

Op 30 december 2010 meldt de klachtencoördinator van de gemeente aan verzoekster dat de klacht alsnog uiterlijk 20 januari 2011 schriftelijk zal worden afgehandeld. Inmiddels heeft verzoekster een klacht ingediend bij de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo).

Op 20 januari 2011 wordt de klachtafhandelingsbrief door het hoofd van de afdeling financiën van de gemeente verzonden. De Oo vraagt op 7 februari 2011 aan verzoekster of een en ander aanleiding geeft haar klacht al dan niet voort te zetten.

Per email van 9 februari 2011 geeft verzoekster aan dat zij de afhandeling door de gemeente niet bevredigend vindt.

De Oo neemt de klacht in behandeling en houdt een hoorzitting op 10 maart 2011. Hierbij zijn aanwezig: verzoekster; van de gemeente: de heren K. de Koning, afdelingshoofd financiën a.i. en L. Tuiten, klachtencoördinator, alsmede mevrouw M.A.J. ter Hogt en van de Oo: de heer M. Snijder en mevrouw J. den Engelse.

Aard van de klacht

Het gaat om onheuse bejegening door een medewerkster van de gemeente in een telefoongesprek. Verder wordt aangegeven dat de gemeente niet correct, c.q. voortvarend, te werk gaat bij de afhandeling van de klacht over bejegening.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- Correcte bejegening
- Klachtbehandeling

Ontvankelijkheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

Feiten

1. Per 1 januari 2010 is de bouw van de woning Vensweg 3 en 3a als voltooid te beschouwen in het kader van de wet WOZ. Dit is op 24 september 2009 besproken met verzoekster. In februari 2010 meldt zich een medewerker van de gemeente Haaksbergen in het kader van de WOZ-waardering. Deze medewerker legitimeert zich niet volgens verzoekster. Op 30 juni 2010 volgt er een WOZ-beschikking. Hiertegen wordt bezwaar aangetekend.
2. De belastingconsulent van verzoekster neemt diverse malen met de gemeente contact op over het uitblijven van de WOZ-waardering. Uiteindelijk vraagt hij verzoekster zelf te bellen. Dit gebeurt op 21 juni 2010; verzoekster vraagt bij de afdeling belastingen naar de stand van zaken inzake de WOZ-beschikking. Zij heeft dringend behoefte aan de WOZ-gegevens vanwege haar belastingaangifte die voor 1 april 2010 bij de belastingdienst had moeten worden ingediend.
3. Volgens verzoekster heeft de medewerkster die zij aan de telefoon had te kennen gegeven dat zij de toon die verzoekster aansloeg niet 'pikte' en dat daarom een en ander maar schriftelijk moest worden aangevraagd. Verder gaf de medewerkster aan dat zij zelf wel bepaalde wanneer een en ander werd doorgegeven.
4. Hierover dient verzoekster op 21 juni 2010 per email een klacht in. Er is een ontvangstbevestiging op 21 juni 2010. De gemeente reageert vervolgens met een brief door de klachtcoördinator op 7 juli 2010. Hij geeft daarbij aan dat er een schriftelijke afhandeling zal plaatsvinden.
5. Inmiddels is er op 6 juli 2010 emailcontact geweest tussen het hoofd van de afdeling financiën en verzoekster. Dit mondt uit in een gesprek tussen hem en verzoekster op 19 juli 2010. Van dit gesprek is geen verslag beschikbaar gesteld. In het kader van de klachtenprocedure bij de Oo heeft de Oo een gespreksverslag ontvangen.
6. Er vindt geen schriftelijke bevestiging van het gesprek of klachtafhandeling plaats. In het gesprek van 19 juli 2010 is toegezegd dat er uiterlijk in week 37 een schriftelijke reactie zal zijn van de kant van de gemeente. Als deze uitblijft, stuurt verzoekster op 21 december 2010 een formulier dwangsom bij niet tijdig beslissen.
7. Op 30 december 2010 volgt een schriftelijke reactie van de klachtcoördinator. Hij geeft aan dat de Wet Dwangsom niet van toepassing is op de klachtenprocedure. Maar er had wel een schriftelijke reactie moeten komen. Het formulier wordt dan ook beschouwd als

een klacht over het uitblijven van een vervolg op de klacht van 21 juni 2010. Er zal uiterlijk 20 januari 2011 alsnog een reactie volgen.

8. In de brief van 19 januari 2011, verzonden 20 januari 2011, geeft het afdelingshoofd financiën aan dat
 - Het telefoongesprek van 21 juni 2010 niet had moeten verlopen zoals het is gegaan. Van beide kanten waren er irritaties. Toch had de medewerker correct moeten handelen. Zij is hierop aangesproken. Er wordt van uitgegaan dat er sprake is van een incident. Ook is de klacht besproken in het Team Belastingen om dit soort situaties in de toekomst zo veel mogelijk te voorkomen.
 - Verzoekster heeft gewezen op andere ervaringen met de gemeente waarbij het lang duurde voordat de behandeling door de gemeente was afgerond. Het gaat dan om een bouwaanvraag en een aanvraag vervoersvoorziening en huishoudelijke hulp. De gemeente betreurt deze ervaringen en geeft aan dat de signalen hierover op prijs worden gesteld en zullen worden meegenomen bij verbetering van het gemeentelijk dienstverleningsconcept.

Standpunten van partijen

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan.

Verzoekster:

Zij voelt zich niet serieus genomen door de gemeente. Er is een opeenstapeling van zaken geweest. Al met al heeft zij de indruk dat er momenteel een gevoel van vooringenomenheid is als zij de gemeente belt: de 'vervelende mevrouw van de Vensweg belt weer'.

Wat betreft de kwestie met de WOZ-waarde: er was door de belastingdienst voor de aangifte inkomstenbelasting uitstel verleend tot 1 juli 2010. Op 21 juni 2010 was er dus urgentie om nu eindelijk te weten te komen welke WOZ-waarde de gemeente zou hanteren. Verzoekster werd onbeschoft te woord gestaan en moest maar op de website van de gemeente kijken. Daar kan men echter alleen terecht met een aanslagnummer en dat was er nu net niet, omdat het om een nieuw besluit ging. Na de eerdere ervaringen was de emmer vol. Al in september 2009 was er gebeld dat de woning klaar was, in februari 2010 komt er dan pas een taxateur, in juni 2010 is er nog niets en als je belt word je onbeschoft te woord gestaan. Er wordt gezegd dat er best aangifte kan worden gedaan en 'verder niet zeuren'.

Wat er in het telefoongesprek is gebeurd ligt nu in zekere zin achter haar. Wat blijft is de dienstverlening door de gemeente; in het vervolgtraject gaat het weer mis. Er zou wegens de vakantieperiode uiterlijk in week 37 een schriftelijke afhandeling volgen. Op zich is vakantie eigenlijk geen reden voor schorsing, maar er was hierover een afspraak gemaakt tussen verzoekster en het hoofd financiën. In de maanden na 1 oktober 2010 is er echter nog steeds niets. Om serieus genomen te worden en de gemeente in beweging te krijgen heeft verzoekster uiteindelijk in december 2010 de wet Dwangsom gebruikt. Dat de klachtcoördinator dacht dat de zaak was afgedaan is niet correct. De afspraken waren anders. Op 20 januari 2011 kan het dan eindelijk wel. Verzoekster is benieuwd wat er is besproken in het college. Wat is het leerproces binnen de gemeente? Eigenlijk is het volgens haar een kwestie van cultuur, waardoor van alles mis gaat.

Gemeente:

Verwezen kan worden naar de klachtafhandelingsbrief van 20 januari 2011.

Zie hierboven onder pt.8.

De medewerkster van de afdeling Belastingen geeft aan dat zij de telefoon opnam voor een afwezige collega. Er kwamen in het telefoongesprek vragen waar zij geen antwoord op kon geven. Een en ander is volgens haar echter geen excuus. Ze vond het telefoontje met verzoekster een 'pittig gesprek'. Er is inderdaad verwezen naar de website, maar 'niet zeuren' is niet gezegd. Het klopt dat het gesprek niet vriendelijk van toon was.

Het hoofd financiën schetst wat er met de klacht is gedaan. Een klacht is voor de gemeente een signaal. In dit geval is er gesproken met de medewerkster en ook in het Team Belastingen is goede en professionele communicatie aan de orde geweest. In die zin geeft een klacht mogelijkheden voor een leerproces. Hij weet niet van een houding van vooringenomenheid die er jegens verzoekster zou zijn op andere afdelingen en kan alleen voor zijn eigen afdeling spreken. Desgevraagd geeft hij aan dat er geen sprake is geweest van hoor en wederhoor. Hij heeft met verzoekster en de betrokken medewerkster apart gesproken en was er zich niet zo van bewust dat hoor en wederhoor wettelijk verplicht is. Het gaat er hem in eerste instantie om in een gesprek met verzoekster te achterhalen wat er speelde en wat hij daarmee richting de organisatie zou moeten doen. Daarna is er het gesprek met de medewerkster geweest. Voor zichzelf had hij aantekeningen gemaakt van de gesprekken. Er waren tot januari 2011 geen verslagen. Het is correct dat er eerder actie had moeten zijn.

De klacht had direct afgehandeld moeten worden. Er zijn omstandigheden in de organisatie die er toe leidden dat dit niet gebeurd is. Het kwam er niet van, maar er was bij het hoofd financiën wel de intentie dat er nog wat moest gebeuren. Een en ander kan het gebeurde wellicht verklaren, maar niet goedpraten.

Reactie op het verslag van bevindingen

Per email van 20 maart 2011 geeft verzoekster het volgende aan:

- a. Er is gemeld dat de gemeente op 30 december 2010 een reactie heeft verzonden. Deze is op 4 januari 2011 ontvangen en niet op 30 december 2010. Dit geldt ook voor punt 7 in het feitenoverzicht.
- b. Op 14 september 2009 is door verzoekster zelf al doorgegeven aan de afdeling Bouw- en Woningtoezicht dat de bouw van de woning was afgerond.
- c. Verzoekster zou graag het gespreksverslag van 19 juli 2010 ontvangen. Zij vraagt zich af waarom de Oo dit wel ontvangt en zijzelf niet en of zij nog mag aangeven of iets correct is weergegeven.
- d. Gemeld wordt naar aanleiding van punt 8 in het feitenoverzicht: het betrof geen aanvraag vervoersvoorziening, maar het uitblijven van betalingen en het tot op de dag van vandaag niet ontvangen van een reactie van de gemeente.
- e. Naar aanleiding van de standpunten van partijen: "er is niet overeengekomen dat het na de vakantie was afgerond, de gemeente schort de termijn op ivm vakantie. Voor mij is dat geen reden. De taxateur is er zowel in februari als in maart geweest, zonder aankondiging, zonder legitimatie. De beste man stond in de tuin, tot schrik van mijn bejaarde ouders".
- f. Er is verzocht om verslagen van de besprekingen binnen het college en MT over ondergetekende.
- g. Er is helder aangegeven dat vele burgers in Haaksbergen de dienstverlening van de gemeente meer dan zat zijn, maar reeds gestopt zijn met het indienen van een klacht,

omdat het toch niet helpt en dat de gemiddelde Tukker geen klacht indient omdat het veel tijd en energie kost.

- h. Verzoekster wenst dat artikel 2:4 van de Algemene wet bestuursrecht wordt genoemd. (Het bestuursorgaan vervult zijn taak zonder vooringenomenheid – aanvulling Oo) Dit is door haar expliciet genoemd in de hoorzitting en komt summier terug in de vooringenomenheid.

Ad a: De Oo constateert dat de brief van 30 december 2010 inderdaad door verzoekster kan zijn ontvangen op 4 januari 2011. De Oo is uitgegaan van de datering van de brief door de gemeente, niet de ontvangstdatum. De Oo neemt de mededeling hierover voor kennisgeving aan.

Ad b, d en e: voor zover het aanvulling op de feiten betreft neemt de Oo deze over.

Ad c, f, g en h: De Oo wijst er op dat een rapport bevindingen zich beperkt tot de klacht zoals deze ter beoordeling voorstaat. Er is dan ook geen letterlijk verslag van dat wat er op de hoorzitting is besproken. De mededelingen worden voor kennisgeving aangenomen.

Van de zijde van de gemeente is geen reactie ontvangen op het rapport bevindingen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Correcte bejegening

Deze norm uit het klachtrecht houdt in dat van overheidswege respect voor de menselijke waardigheid wordt betoond. Dit vooronderstelt professioneel handelen, dienstbaarheid en fatsoen. Daaronder valt het doen of juist nalaten van feitelijke handelingen, het uitspreken of juist achterwege laten van bepaalde opmerkingen, en het aannemen of achterwege laten van een bepaalde houding.

Wat betreft een correcte bejegening door de medewerkster van de gemeente in het kader van informatie over de WOZ-waarde van de woning Vensweg 3/3a sluit de Oo zich allereerst aan bij het oordeel dat de gemeente zelf geeft in de brief van 20 januari 2011: het telefoongesprek is niet verlopen zoals dat had gemoeten. De gemeente meldt daarbij dat een en ander met de medewerkster en ook met het Team Belastingen is besproken om dit soort situaties in de toekomst zo veel mogelijk te voorkomen. De Oo acht deze handelwijze correct en stelt het op prijs dat hiervan aan verzoekster mededeling is gedaan.

Om de kwestie helemaal goed af te ronden had de gemeente evenwel ook excuses kunnen aanbieden, ook al zal het zo zijn dat er van beide kanten irritaties waren.

Het verbaast de Oo niet dat er bij verzoekster irritaties waren. Er verloopt immers nog al wat tijd, voordat er duidelijkheid komt over een WOZ-waarde. In september 2009 is er een gereedmelding, in februari en maart 2010 volgt een feitelijk onderzoek en in juni 2010 is er een WOZ-besluit. In de tussentijd is er diverse malen door verzoekster of haar belastingadviseur contact opgenomen. De besluitvorming blijkt toch niet echt voortvarend en dat dit irritaties oproept is voorstelbaar. Dat dit in vele andere gemeenten ook zo gaat, is op zich geen excuus.

Overigens heeft verzoekster in de hoorzitting aangegeven dat het haar thans meer gaat om de dienstverlening door de gemeente in het vervolgtraject en in het algemeen.

Over de dienstverlening in het algemeen door de gemeente Haaksbergen jegens haar burgers kan de Oo geen oordeel geven. Wel staat ter beoordeling de klachtafhandeling richting verzoekster. Dat er expliciet richting verzoekster sprake zou zijn van vooringenomenheid is de Oo niet gebleken.

Klachtbehandeling

De Oo stelt vast dat er bij de afhandeling van de klacht van verzoekster niet correct is gehandeld op de volgende punten:

- Hoor en wederhoor

Hoewel de wetgever in artikel 9:10 Algemene wet bestuursrecht niet heeft willen vastleggen dat 'het bestuursorgaan' betrokkenen in elkaars aanwezigheid hoort, is het wel de bedoeling van de wetgever dat dit in beginsel gebeurt, zodat men op elkaars standpunten kan reageren. In dit geval heeft het hoofd financiën partijen alleen apart gesproken. Hoewel de Oo begrijpt wat daarvoor zijn redenen zijn geweest, acht de Oo deze handelwijze niet correct. Degenen die het aangaat hebben nu niet de kans direct van elkaar te vernemen hoe het contact is ervaren, waarom men handelde zoals men handelde, hoe men aankijkt tegen oplossingen en om zo nodig rechtstreeks begrip te tonen voor de ander.

- Verslag van het horen

In artikel 9:10 lid 3 van de Algemene wet bestuursrecht ligt vast dat van het horen door het bestuursorgaan een verslag wordt gemaakt. Er blijkt in de zaak van verzoekster dat er door het hoofd financiën aantekeningen zijn gemaakt over zijn gesprek met verzoekster, min of meer voor eigen gebruik om de zaak later nog schriftelijk af te ronden. De Oo vindt het aan te bevelen in ieder geval verzoekster alsnog dit 'verslag' toe te zenden.

- Afdoeningstermijn

De Oo constateert dat de klacht van verzoekster niet binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen van artikel 9:11 Algemene wet bestuursrecht is afgerond. Er is toegezegd dat er in week 37 een vervolg zou komen. Daarmee was de termijn al overschreden. Met verzoekster is de Oo van mening dat het feit dat een en ander in de vakantieperiode speelt geen argument kan zijn voor verdaging. Dat het hoofd financiën niet echt ervaring had met klachtbehandeling mag daarvoor geen excuus zijn. Hij kan immers te rade bij de klachtencoördinator.

- Afdoeningsbrief

In artikel 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht is geregeld dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Dit is in het geval van verzoekster

pas in een heel laat stadium gebeurd, namelijk nadat zij op 8 januari 2011 een klaagschrift indient bij de Oo. Er is in week 37 niet gereageerd en ondanks het feit dat verzoekster uiteindelijk in november 2010 zelf actie onderneemt om toch tot een schriftelijke afronding te komen, blijft de zaak weer liggen. Dit acht de Oo niet correct.

Oordeel

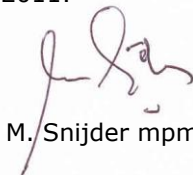
Wat betreft de correcte bejegening komt de Oo tot het oordeel dat er onvoldoende zorgvuldig is gehandeld, wat door de gemeente erkend is.

Als het gaat om de klachtbehandeling acht de Oo deze niet behoorlijk.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 14 april 2011.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse