

OORDEEL

Verzoekster

Mevrouw E.M. T. Hengelo

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 20 juni 2011 en bij het secretariaat ingeboekt op 21 juni 2011 onder nummer 2011 032.

Betreft

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

Procedure

Verzoekster dient op 11 mei 2011 een klacht in bij de gemeente over de gang van zaken zoals zij die ervaart als ze wordt beboet voor het laten loslopen van haar hond.

Naar aanleiding van de e-mail van verzoekster die de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) op 20 juni 2011 ontvangt is op 21 juni 2011 aan verzoekster gevraagd of zij bij de gemeente geklaagd heeft en zo ja, wat de reactie van de gemeente was. Hierop meldt verzoekster op 3 oktober 2011 dat zij de klacht wil doorzetten. De Oo vraagt vervolgens op 19 oktober 2011 stukken op ter toetsing van de ontvankelijkheid. Deze zijn op 4 november 2011 ontvangen.

De Oo besluit het verzoek in behandeling te nemen en een hoorzitting te organiseren.

Als verzoekster hierover wordt benaderd meldt zij het nut van een hoorzitting te betwijfelen.

Zij verwacht er weinig van gezien hoe de gemeente volgens haar met inwoners omgaat: het gaat haar er om de gemeente te laten weten dat de benadering averechts werkt.

Naar aanleiding hiervan besluit de Oo alleen de gemeente te horen. Mochten er daarna nog vragen zijn, dan zal zo nodig met verzoekster telefonisch contact worden opgenomen. Verder zal verzoekster kunnen reageren op het rapport bevindingen.

Het horen van de gemeente vindt plaats op 8 december 2011. Hierbij zijn aanwezig: namens de gemeente: de heren M. E. en F. D.; namens de Oo: de heer M. Snijder en mevrouw J. den Engelse.

Aard van de klacht

De klacht betreft de bejegening door medewerkers van de gemeente als zij verzoekster beboeten voor het laten loslopen van haar hond. Verder gaat het om de wijze waarop de gemeente hierop heeft gereageerd.

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 kunnen behandelen, zodat het verzoek ontvankelijk is.

Feiten

1. Op 11 mei 2011 laat verzoekster haar hond uit. De hond loopt los. Zij wordt aangesproken door toezijnde ambtenaren en krijgt een boete van € 70,- omdat de hond volgens hen los loopt buiten het hondenuitlaatterrein.
2. Verzoekster ontkent dat de hond buiten het uitlaatterrein liep. Zij zendt op 11 mei 2011 twee e-mails naar de gemeente waarin ze aan de orde stelt:
 - Ze ervaart een onheuse bejegening, nors en onvriendelijk met machtsvertoon, zeer onprettig: een bon uitdelen voor een loslopende hond in het losloopgebied.
 - Direct toen verzoekster haar hondje uit de fietsmand wilde neerzetten stonden er twee toezichthouders: 'uw hond mag niet loslopen in de bebouwde kom'. Dit terwijl in de folders van de gemeente staat dat het bij de Bataafse Kamp losloopgebied is. Er wordt geen enkele uitleg gegeven op de mededeling daarover. Men is alleen bezig met de bon maken.
 - Als verzoekster de medewerkers nadien aantreft en vraagt naar de namen, wil één van hen die niet geven, waarop zijn collega beide namen geeft.
 - Men is niet op de hoogte van wat wel en niet mag qua honden en waar losloopgebieden zijn. Er is geen gesprek, alles is zwart-wit. Hier worden eigen wetten gemaakt.
 - Verzoekster is voor handhaven maar wel als er echt een overtreding is en in redelijkheid. In andere gevallen wordt er niet opgetreden, komt er hooguit een waarschuwing.
 - Zij geeft aan dat het hier om iemand ging die geniet van zijn macht om een ander te kleineren.
3. Naar aanleiding van de klacht is aan de betreffende medewerkers een reactie gevraagd. De e-mail die hierop is gevolgd is voor de Oo toegevoegd aan de e-mail met klachten. Beide medewerkers ontkennen dat er sprake is van intimideren; mevrouw is aangesproken toen zij haar hond los liet lopen; zij is met respect behandeld en fatsoenlijk te woord gestaan. Gemeld wordt: 'zij heeft volgens mij overal lak aan, zij vervolgde haar weg op de fiets over het trottoir'.
4. Op het klachtenformulier is door het hoofd van de afdeling Stadtoezicht, die verzoekster heeft gebeld, de volgende notitie aangebracht:

"Peter,
Deze klacht is afgehandeld. Ik heb mevrouw aangegeven dat zij een bezwaarschrift in kan dienen, maar niet bij ons. Haar geadviseerd een nieuw bezwaar te schrijven en niet aan ons te richten. Svp voor de zekerheid even onder je houden. Geen idee of er nog iets van komt. Fabian."
5. In haar e-mail aan de Oo van 3 oktober 2011 meldt verzoekster:

- Er is naar aanleiding van de klacht gebeld door de leidinggevende; deze heeft nogmaals gebeld nadat hij ook de betrokken medewerker had gehoord. Hij belde toen om te zeggen dat zij goed was behandeld. Betrokkene zal volgens haar inderdaad niet melden dat hij fout zat.
- Het blijft staan dat er in andere gevallen volstaan wordt met een waarschuwing of helemaal niets.
- De manier waarop beboet is blijft steken. Kennelijk kan betrokkene niet nadenken, maar dan zou de gemeente dat moeten doen als er een klacht komt. De onbereikbaarheid van de man is gewoon eng.

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 geïntimideerd en niet fatsoenlijk te woord gestaan naar aanleiding van haar mededeling dat de hond zich bevond in het losloopgebied. Anderen krijgen eerst een waarschuwing of er wordt helemaal niet gehandhaafd. De klacht is afgedaan met telefoontjes. Als medewerkers melden dat ze haar wel correct hebben bejegend is de zaak daarmee ten einde. De gemeente zou –daar waar medewerkers fouten maken- moeten opkomen voor de burger.

Gemeente

Volgens de gemeente is verzoekster enige weken voor het gebeurde waar het nu om gaat, wel degelijk gewaarschuwd. Als dan weer een overtreding wordt geconstateerd, wordt er inderdaad een boete geschreven. Het is gebleken dat haar hond zich ongeveer 40 meter buiten het losloopgebied bevond. Handhaving was dus wel aan de orde. Wat betreft de wijze waarop dat is gegaan staan de meningen diametraal tegenover elkaar; uitsluitel kan dus niet worden gegeven. Echter de betrokken handhavers staan bekend als goede handhavers.

Wat betreft de afhandeling van klachten is inmiddels de les getrokken dat dit beter kan. Ook in de interne klachtafhandeling bij de gemeente is van belang dat hoor en wederhoor in elkaars aanwezigheid plaatsvindt. In ieder geval komt er –als er in eerste instantie alleen een telefonische afhandeling plaatsvindt- een schriftelijke bevestiging waarin het besprokene wordt vastgelegd.

Reactie op het verslag van bevindingen

Van de zijde van verzoekster is per e-mail van 16 december 2011 een reactie ontvangen. Hierin wordt deels weergegeven wat ook door verzoekster hierboven is vermeld. Verder meldt zij:

- Dat zij niet per fiets haar weg heeft vervolgd over het trottoir.
- Zij niet enkele weken voor het gebeurde een waarschuwing heeft ontvangen.

De gemeente heeft niet gereageerd op het rapport van bevindingen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Correcte bejegening.

Een correcte bejegening brengt mee dat de overheid handelingen achterwege laat die in het algemeen als onfatsoenlijk worden ervaren.

De Oo constateert dat wat verzoekster aangeeft rond het gebeurde en dat wat de betrokken medewerkers hierover melden, erg uiteen loopt. Het is niet mogelijk achteraf definitief vast te stellen wat zich daadwerkelijk heeft afgespeeld. Duidelijk is dat verzoekster zich onheus bejegend voelt. Wellicht had hoor en wederhoor van betrokkenen in elkaars aanwezigheid wat kunnen verduidelijken als het gaat om wat er is gebeurd en ieders beleving daarvan.

Toen verzoekster hierover is benaderd meldde zij het nut van een hoorzitting te betwijfelen.

Zij verwachtte er weinig van gezien hoe de gemeente volgens haar met inwoners omgaat; het gaat haar er met name om de gemeente te laten weten dat de benadering averechts werkt.

In die zin is er door verzoekster met haar klacht inderdaad een signaal afgegeven; over de vraag of de bejegening klacht terecht is kan de Oo gezien het bovenstaande geen oordeel geven.

Klachtbehandeling.

Door de gemeente is erkend dat de klachtafhandeling beter had gekund. In dit geval is er door de leidinggevende van de betrokken medewerkers contact opgenomen met verzoekster; vervolgens heeft hij zijn medewerkers gevraagd te reageren, waarop hij een en ander telefonisch heeft teruggekoppeld naar verzoekster. Een schriftelijke beoordeling van de klacht is niet gevolgd.

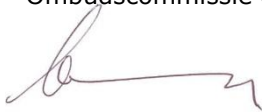
Ook bij de interne klachtafhandeling bleken de versies van partijen uiteen te lopen. Hoewel hoor en wederhoor in elkaars aanwezigheid formeel niet wettelijk verplicht is, had dit wellicht ook hier meer helderheid kunnen geven. Een gemeentelijk klachtencoördinator kan hierbij een 'neutrale' rol spelen. De Oo stelt het op prijs dat van de kant van de gemeente is aangegeven aan een en ander in de toekomst aandacht te besteden.

Oordeel

Correcte bejegening: geen oordeel

Klachtbehandeling: niet zorgvuldig, erkend door de gemeente.

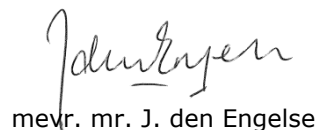
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 18 januari 2012.



mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mevr. mr. J. den Engelse