



Rapport

Verzoekster

Mevrouw X, hierna genoemd: verzoekster.
De klacht betreft de gemeente Oldebroek.

Verzoek om onderzoek te doen

Verzoekster diende op 7 oktober 2019 bij de Overijsselse Ombudsman (OO) een verzoek tot onderzoek in naar twee klachten over de gemeente Oldebroek, omdat de gemeente heeft besloten de klachten niet te behandelen.

Klachten

Verzoekster diende bij de gemeente de volgende klachten in:

1. de heer X, beleidsmedewerker Verkeer, Vervoer en Beheer wegen, heeft in de periode van april 2019 tot oktober 2019 niet gereageerd op haar terugbelverzoeken. Verzoekster wilde informatie over de functie van een weg. Naderhand hoorde verzoekster dat X wel een mail met informatie naar zijn leidinggevende had gestuurd met het verzoek die aan verzoekster door te sturen, maar dat dit niet is gebeurd;
2. mevrouw Y heeft in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de gemeente aan de bezwaaradviescommissie verteld dat verzoekster geen vertrouwen meer had in de onpartijdigheid van de voorzitter, terwijl verzoekster niet verzocht had om namens haar uit te leggen waarom zij, nu zij vanwege haar vakantie niet bij de hoorzitting aanwezig kon zijn, geen uitstel wilde.

Verzoekster geeft als toelichting dat zij Y, als reden voor het niet hebben van vertrouwen in de onpartijdigheid van de voorzitter, aangaf zijn optreden en uitspraken tijdens een hoorzitting in een zaak van een cliënt van haar.

Waarom heeft de gemeente de klachten niet in behandeling genomen?

Verzoekster heeft haar klachten mondeling ingediend bij de gemeente. De gemeente liet verzoekster weten geen klachten van haar meer in behandeling te nemen. Als reden voor het niet meer in behandeling nemen van klachten van verzoekster verwijst de gemeente naar haar brief van 7 augustus 2019. In deze brief heeft de gemeente een gedragslijn opgenomen ten aanzien van verzoekster: Verzoekster mag wel klachten indienen, maar deze worden niet meer in behandeling genomen.

Wat heeft de OO gedaan?

De OO heeft zowel aan verzoekster als aan de gemeente vragen gesteld over de klachten om te onderzoeken of de gemeente zich bij de voorliggende klachten in redelijkheid op het standpunt kon stellen van klachtbehandeling af te zien.

Motivering gemeente waarom zij van klachtbehandeling afziet

De gemeente geeft aan dat zij volgens een rapport van de Nationale Ombudsman (No 2017/113) bovenbedoelde gedragslijn mag hanteren bij 'frequente reclamanten' zoals verzoekster en daarom houdt de gemeente deze gedragslijn ook aan bij de onderhavige klachten. De gemeente geeft als motivering voor de gedragslijn dat zij het belang van verzoekster als klager en het gewicht van de gedraging onvoldoende vindt om haar klachten in behandeling te nemen. Dit levert een te zware belasting op voor de ambtelijke capaciteit. Het behandelen van verzoeksters klachten kan en zal volgens de gemeente niet bijdragen aan het herstel van verzoeksters vertrouwen in het handelen van de gemeente, ook gezien het omvangrijke aantal klachten dat verzoekster bij de gemeente indient.

Visie OO over de gedragslijn van de gemeente

De OO deelt het standpunt van de gemeente inzake het volgen van de opgestelde gedragslijn bij alle klachten van verzoekster niet. Daartoe overweegt de OO als volgt.

De gedragslijn heeft de gemeente opgesteld naar aanleiding van een gesprek met de OO over een *diepgaand onveranderbaar verschil van mening* wat betreft de handelwijze van de gemeente in de kwestie van een bedrijf in de buurt van verzoekster.

De No overweegt in zijn rapport 2017/113 (Grenzen aan het klachtrecht): "om te kunnen beoordelen of het bestuursorgaan zich in redelijkheid op het standpunt kan stellen van klachtbehandeling af te zien, dient het bestuursorgaan aan te geven waarom behandeling een te zware belasting met zich brengt en *derhalve in het specifieke geval* (cursivering OO) wordt geconcludeerd dat er (kennelijk) sprake is van een te gering belang of gewicht van de gedraging. De Nationale ombudsman vindt het acceptabel dat een bestuursorgaan 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* (cursivering OO), aangezien klachtbehandeling in die gevallen niet kan en zal bijdragen aan herstel van vertrouwen." Zie ook rapport No 2018/005: Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling. De No verwijst in zijn rapport 2017/113 naar de memorie van toelichting bij de Algemene wet bestuursrecht (Awb) als het gaat om de mogelijkheid om een klacht buiten behandeling te laten op grond van een te gering belang van de klager of gewicht van de gedraging. Deze bepaling is in de wet opgenomen omdat volledige behandeling van dit soort klachten een te zware belasting met zich kan brengen voor bestuursorganen. In de memorie van toelichting wordt hierover opgemerkt: "een bestuursorgaan mag *uiteraard niet lichtvaardig* (cursivering OO) besluiten om op die gronden van de behandeling van de klacht af te zien. Zou dat in een enkel geval wel gebeuren dan kan men zich tot de Nationale ombudsman dan wel een eventuele andere externe klachtvoorziening wenden die derhalve op een juist gebruik van deze bevoegdheid kan toezien.

De OO is, mede na overleg met de No, van oordeel dat de gedragslijn en de motivering voor die gedragslijn in de brief van 7 augustus 2019 niet in overeenstemming zijn met de zienswijzen van de wetgever en van de No. Bij elke klacht moet immers een objectieve afweging worden gemaakt om deze al dan niet in behandeling te nemen. Dit betekent dat in het specifieke geval *ten aanzien van de inhoud van de klacht en niet ten aanzien van de persoon die de klacht heeft ingediend*, moet worden gemotiveerd waarom er (kennelijk) sprake is van een te gering belang of gewicht van de gedraging.

De OO heeft meermalen naar aanleiding van klachten van verzoekster over de gemeente deze zienswijze verwoord (rapport 2017 062; brieven van 5 november 2018 en 18 maart 2019; rapport 2019 026).

Wat vindt de OO van het niet in behandeling nemen van de onderhavige klachten door de gemeente?

De OO dient te beoordelen of de gemeente een juist gebruik heeft gemaakt van de bevoegdheid om af te zien van klachtbehandeling, namelijk of de gemeente zich in redelijkheid op het standpunt kon stellen om de onderhavige klachten van verzoekster niet in behandeling te nemen.

De OO is van oordeel dat de gemeente nooit mag besluiten een klacht niet in behandeling te nemen, omdat deze is ingediend door een bepaalde persoon. Altijd moet eerst naar de inhoud van de klacht gekeken worden en moet worden gemotiveerd waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen en waarom het een te zware belasting is voor het ambtelijk apparaat. De gemeente heeft verzoekster bij de onderhavige klachten ongemotiveerd gewezen op de gedragslijn. Daarmee heeft de gemeente nagelaten om de onderhavige klachten te toetsen op hun inhoud, namelijk of deze klachten gerelateerd zijn aan de kwestie waarvoor de gedragslijn zou moeten gelden. Door dit nalaten heeft de gemeente niet deugdelijk gemotiveerd waarom zij van klachtbehandeling afziet. Immers, alleen als klachten gerelateerd zijn aan een zaak waarover al meermalen een klacht is ingediend en die betrekking hebben op een diepgaand onveranderbaar verschil van mening kan besloten worden de klachten niet in behandeling te nemen, echter niet dan nadat betrokkene daarover is geïnformeerd.

Hoe verder met deze klachten?

De OO ziet, gelet op het ingenomen standpunt van de gemeente over klachtbehandeling, geen aanleiding om de onderhavige klachten voor eerste behandeling terug te verwijzen naar de gemeente.

Dit zal bij eventuele volgende klachten wel gebeuren, indien de gemeente niet deugdelijk motiveert waarom zij zich op het standpunt stelt een klacht niet in behandeling te nemen.

Op basis van de verstrekte informatie zal de OO hieronder een oordeel geven over de klachten van verzoekster.

Klachtonderzoek OO

Van het onderzoek is een verslag van bevindingen opgemaakt dat naar verzoekster en de gemeente is gestuurd voor reactie. Het verslag is bij dit rapport gevoegd.

De klachten en de naderhand van de gemeente verkregen informatie leiden op voorhand niet tot de conclusie dat de onderhavige klachten direct zouden samenhangen met het diepgaand onveranderbaar verschil van mening wat betreft de handelwijze van de gemeente in de kwestie van eerder bedoeld bedrijf in de buurt van verzoekster. De klachten gaan immers over niet terugbellen, niet versturen van een e-mail en uitlatingen van een vertegenwoordiger van de gemeente tijdens een hoorzitting.

Wat vindt de OO van de klachten

De OO toetst de klachten aan de behoorlijkheidsnormen, zoals die zijn vastgelegd door de Nationale ombudsman in overleg met de gemeentelijke en regionale ombudsinstanties. De klachten worden getoetst aan de behoorlijkheidsnorm van professionaliteit. Deze behoorlijkheidsnorm houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen en richtlijnen handelen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Klacht 1: Niet terugbellen door X.

Bij eerdere klachtonderzoeken is het de OO gebleken dat verzoekster zich meer dan gebruikelijk richt tot de gemeente via telefoon en/of e-mail. De gemeente heeft kennelijk geen

aanleiding gezien om verzoekster (opnieuw) een vaste contactpersoon binnen de gemeente toe te wijzen om zo haar telefoontjes en mails te kanaliseren en haar zo, al dan niet op afgesproken tijdstippen, van gevraagde informatie te kunnen voorzien. Volgens de gemeente is nu de behandelend medewerker de contactpersoon.

In de voorliggende klacht is X de behandelend medewerker. Dat verklaart waarom verzoekster herhaaldelijk contact probeerde op te nemen met X. Dat verklaart eveneens het advies van een andere medewerker, die tijdens afwezigheid van X verzoekster terugbelde, om contact op te nemen met X.

De gemeente geeft de OO periodes aan waarin X niet aanwezig is geweest. Wat opvalt is dat verzoekster bij haar belpogingen in die periodes kennelijk niet is geïnformeerd over de afwezigheid van X dan wel op welke termijn X wel weer aanwezig zou zijn. Wat verder opvalt is dat volgens de gemeente X in de periode van 8 juli tot en met 16 augustus 2019 niet aanwezig was. Maar uit diezelfde informatie van de gemeente blijkt dat X op 26 en 27 juli 2019 intern een reactie heeft gegeven op de vraag van verzoekster. En in de periode daarna is er volgens de gemeente regelmatig intern overleg geweest over de kwestie. Gelet daarop kan de OO niet volgen waarom eind juli geen voortgangsbericht aan verzoekster is gestuurd door X. X had verzoekster kunnen laten weten dat er intern overleg gaande was en een termijn kunnen aangeven, waarbinnen zij verder bericht zou kunnen verwachten.

De OO stelt vast dat X op 9 september heeft geprobeerd telefonisch contact te krijgen met verzoekster. Toen dat niet lukte heeft X intern een mail gestuurd aan zijn leidinggevende met het verzoek deze mail te controleren en daarna door te sturen naar verzoekster. Zijn leidinggevende heeft echter nagelaten de mail naar verzoekster te sturen.

Bovenstaande overziend is de OO dan ook van oordeel dat de gemeente niet professioneel heeft gehandeld in haar communicatie met verzoekster.

Uitlatingen mevrouw Y bij aanvang van de hoorzitting

Y heeft in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de gemeente uit eigen beweging gevraagd of de voorzitter bekend is met de onderliggende reden van verzoekster om geen uitstel te vragen voor het houden van een hoorzitting. Y zegt dan vervolgens dat dit is omdat verzoekster de voorzitter onvoldoende onafhankelijk vindt. Volgens de gemeente heeft Y “gemeend de informatie te kunnen mededelen, omdat deze niet als ‘vertrouwelijke informatie’ aan haar was toevertrouwd. En ze vond het noodzakelijk om deze te delen.” Y was op dat moment vertegenwoordiger van de gemeente en daarmee is de gemeente verantwoordelijk voor dergelijke uitspraken. De OO vindt de motivering van de gemeente waarom Y de bedoelde informatie uit eigen beweging heeft gedeeld niet overtuigend. Dat verzoekster volgens Y dit bij een eerdere hoorzitting van een cliënt ook al had aangegeven, verklaart immers niet waarom het noodzakelijk zou zijn geweest voor Y om bij deze hoorzitting, die ging over een kwestie van verzoekster zelf, daarop nogmaals te wijzen. De motivering op dat punt ontbreekt.

Wat is het oordeel van de OO?

De onderzochte gedragingen van de gemeente zijn, getoetst aan de behoorlijkheidsnorm van professionaliteit, niet behoorlijk:

- De gemeente heeft in dit geval ten onrechte en ongemotiveerd afgezien van klachtbehandeling.

- De gemeente heeft niet professioneel gehandeld door verzoekster geen voortgangsbericht te sturen en een tijd daarna na te laten alsnog de voor verzoekster bedoelde mail te sturen.
- De gemeente heeft niet gemotiveerd waarom de vertegenwoordiger van de gemeente het noodzakelijk vond zich over verzoekster op genoemde wijze uit te laten tegenover de voorzitter van de bezwaaradviescommissie.

Conclusie

De klachten zijn gegrond.

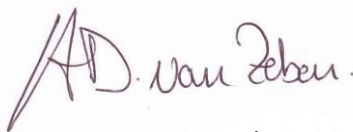
Aanbeveling

De OO doet de gemeente de aanbeveling om haar zienswijze over klachtbehandeling te herzien in het licht van de rapporten van de Nationale ombudsman (2017/113: Grenzen aan het klachtrecht en 2018/005: Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling, en de gedragslijn van 7 augustus 2018 voor verzoekster conform de rapporten van de No en de OO aan te passen.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 6 januari 2020.



P. Jansen
voorzitter



mw. A.D. van Zeben
onderzoeker/rapporteur