



nationale ombudsman

Rapport

Een onderzoek naar de klachtbehandeling door de gemeente Nuenen

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Nuenen over het niet verkrijgen van toegang tot de klachtencommissie gegrond. De klacht over het niet mogen reageren op het verslag van het klachtgesprek vindt de ombudsman ongegrond.

Wat is de klacht?

De heer Schippers¹ klaagt erover dat hij geen toegang had tot de klachtencommissie van de gemeente Nuenen. Ook klaagt hij erover dat hij niet mocht reageren op het verslag van het klachtgesprek.

Wat gaat er aan de klacht vooraf?

De heer Schippers dient bij de gemeente een verzoek in tot het weghalen van een boom voor zijn deur. Al de volgende dag ontvangt hij een e-mail waarin de gemeente hem uitlegt waarom de boom niet mag worden weggehaald. De heer Schippers is het niet eens met de redenen die de gemeente hiervoor geeft. Daarom stuurt hij de gemeente een brief met zijn bezwaren. Hierna legt de gemeente zowel telefonisch als in een brief aan de heer Schippers uit hoe zij zijn verzoek bekeek en hoe zij tot haar beoordeling kwam.

Klachtbehandeling bij de gemeente

Ongeveer een jaar later dient de heer Schippers een klacht in bij de gemeente. Daarin klaagt hij over de behandelend ambtenaar. De heer Schippers vindt namelijk dat deze niet (voldoende) inging op zijn argumenten om de boom te verwijderen en geen antwoord gaf op zijn vragen.

De gemeente nodigt de heer Schippers uit voor een gesprek over zijn klacht met de leidinggevende van de behandelend ambtenaar en de klachtencoördinator. Na het gesprek stuurt de gemeente de heer Schippers een e-mail waarin zij hem informeert over de verdere behandeling van zijn klacht. In de e-mail staat dat de gemeente de klacht verder in behandeling neemt en dat hij zo spoedig mogelijk een schriftelijke beslissing op de klacht ontvangt. Enkele weken daarna ontvangt de heer Schippers een brief waarin de gemeente op de verschillende onderdelen van zijn klacht ingaat en de klacht ongegrond verklaart. Met deze brief rondt de gemeente de klachtbehandeling af en verwijst zij de heer Schippers naar de Nationale ombudsman als hij het niet eens is met de gemeentelijke klachtbehandeling.

Contact met de Nationale ombudsman

Na het lezen van de reactie van de gemeente op zijn klacht, schrijft de heer Schippers de ombudsman een brief waarin hij zijn klacht toelicht. De ombudsman heeft hierna meermaals contact met de heer Schippers. Uit deze contacten wordt duidelijk dat het de heer Schippers niet meer gaat om de behandeling van zijn verzoek om de boom weg te halen. Het gaat hem nu om de volgende punten:

I Toegang tot de klachtencommissie

Volgens de heer Schippers wekt de gemeente in haar klachtenprotocol en door de informatie op haar website de indruk dat klachten worden behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie. Maar zijn ervaring is dat dit in de praktijk niet het geval is. Zelfs niet als je daar specifiek om vraagt, aldus de heer Schippers. Hij vindt dit een fundamentele onrechtvaardigheid waarvoor hij de ombudsman om aandacht vraagt.

II Verslag van het klachtgesprek

De heer Schippers vindt het kwalijk dat hij niet de kans kreeg om te reageren op het verslag van het klachtgesprek voordat de gemeente oordeelde over zijn klacht. De heer Schippers ontving het verslag – na tussenkomst van de ombudsman – pas enkele maanden na de brief waarmee de gemeente de klachtbehandeling afrondde. Ook kan hij zich niet vinden in de inhoud van het verslag. Het is namelijk maar een kort verslag waarin eigenlijk niets over (de kern van) zijn klacht staat, aldus de heer Schippers.

¹ Dit is een fictieve naam.

Voor de heer Schippers is het belangrijk dat de overheid haar burgers serieus neemt en hen als volwassenen behandelt. Dat gebeurde in deze kwestie niet, zo vindt hij. Daarom is een onafhankelijk oordeel over zijn klacht van de Nationale ombudsman zo belangrijk voor hem.

Wat doet de ombudsman na ontvangst van de klacht?

Na het contact met de heer Schippers zoekt de ombudsman ook contact met de gemeente. Hij stelt haar schriftelijk een aantal vragen over de klachtbehandeling. De gemeente stuurt de heer Schippers vervolgens een brief waarin zij onder andere uitlegt dat een klacht kán worden voorgelegd aan de klachtencommissie, maar dat dit geen verplichting is. Ook geeft de gemeente aan dat zij geen reden ziet om de klacht (alsnog) aan de klachtencommissie voor te leggen. De klacht en de toelichting daarop waren voldoende duidelijk om de klacht af te handelen, zo schrijft de gemeente.

Bij de brief stuurt de gemeente ook een kopie mee van het gespreksverslag dat zij van het klachtgesprek maakte. Uit het gespreksverslag blijkt onder meer dat de gemeente duidelijk wilde krijgen wat de kern van de klacht van de heer Schippers was. Ook blijkt dat de heer Schippers vertelde over hetgeen aan zijn verzoek tot het weghalen van de boom voor zijn huis voorafging en dat hij toelichtte waarom hij klaagt over de behandelaar. Verder wordt uit het verslag duidelijk dat de heer Schippers tijdens het gesprek aangaf dat hij een uitspraak van de klachtencommissie wenst.

Na ontvangst van de brief en het gespreksverslag laat de heer Schippers de ombudsman weten dat hij niet tevreden is met de reactie van de gemeente. Hij vraagt de ombudsman verder naar zijn klacht te kijken.

Hoe behandelt de Nationale ombudsman de klacht verder?

De ombudsman besluit de klacht verder te onderzoeken. Hij is benieuwd naar de visie van de gemeente op de klacht en de klachtbehandeling. Daarom nodigt hij de gemeente uit voor een gesprek over de drie punten die voor de heer Schippers het belangrijkste zijn. De ombudsman verwacht namelijk dat een mondelinge toelichting meer inzicht geeft in de klachtbehandeling. Hieronder wordt het gesprek met de gemeente op hoofdlijnen weergegeven.

I Toegang tot de klachtencommissie

De gemeente vertelt de ombudsman dat zij ten tijde van de klacht van de heer Schippers bekeek of zij ontvangen klachten zelf kon behandelen en klagers zelf kon horen. Dit bekeek zij per klacht. Omdat de klacht van de heer Schippers voldoende duidelijk was, vond de gemeente het niet nodig de klachtencommissie in te schakelen. Zij had namelijk voldoende informatie om zelf een beslissing te nemen. Wel geeft de gemeente aan dat zij – achteraf gezien – beter aan de heer Schippers had kunnen uitleggen waarom de klachtencommissie zijn klacht niet behandelde.

II Verslag van het klachtgesprek

De gemeente vertelt de ombudsman dat zij het verslag van het klachtgesprek normaal gesproken meestuurt met de beslissing op de klacht. Dat lijkt bij de heer Schippers niet te zijn gebeurd. Hij ontving het verslag pas na tussenkomst van de ombudsman. De gemeente geeft verder aan dat het verslag een zakelijke weergave van het gesprek is en dat het niet gebruikelijk is – en ook niet (wettelijke) verplicht – om een klager in de gelegenheid te stellen om op het verslag te reageren.

Wat onderzoekt de Nationale ombudsman?

Na het gesprek met de gemeente besluit de ombudsman zijn onderzoek schriftelijk voort te zetten. De focus van het onderzoek ligt op de klachtbehandeling en richt zich daarbij in het bijzonder op:

- I De toegang tot de klachtencommissie
- II Het verslag van het klachtgesprek

Verslag van bevindingen

De ombudsman schrijft een verslag van bevindingen. Dat is een verslag waarin alle gebeurtenissen zijn beschreven die voor het onderzoek relevant zijn. De ombudsman vraagt de gemeente en verzoeker op het verslag te reageren.

De gemeente laat de ombudsman weten dat zij niet de indruk wekte dat de klachtencommissie alle klachten behandelt. In haar klachtenprocedure die op de gemeentelijke website te vinden is, staat dat een klacht *kan* worden voorgelegd aan de klachtencommissie, aldus de gemeente.

Ook de heer Schippers reageert op het verslag van bevindingen. Deze reactie was voor de ombudsman aanleiding om het verslag enigszins aan te passen.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Toetsingskader

De Nationale ombudsman merkt de gedragingen waarover de heer Schippers klaagt, aan als gedragingen van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nuenen (vanwege de leesbaarheid hierna ook wel aangeduid als 'de gemeente'). De ombudsman toetst deze gedragingen aan het vereiste van transparantie. Dit vereiste houdt in dat de overheid in haar handelen open en voorspelbaar is, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Transparantie vereist een open houding van de overheid. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt ervoor dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Beoordeling

I De toegang tot de klachtencommissie

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat burgers vanaf het begin heldere informatie krijgen over de klachtenprocedure.² Zij moeten ook tijdens de klachtbehandeling op de hoogte worden gehouden van de stappen die in de klachtprocedure worden genomen. Burgers willen namelijk zien dat hun klacht wordt behandeld volgens een vaste procedure met bepaalde waarborgen. Op die manier krijgen ze meer vertrouwen in de klachtbehandeling. In dat kader is het ook belangrijk om stil te staan bij de vraag wie een klacht behandelt. Dat brengt volgens de ombudsman mee dat een overheidsinstantie bij aanwezigheid van een klachtencommissie aangeeft dat de mogelijkheid bestaat dat de klachtencommissie zich over de klacht buigt en ook uitlegt waarom zij een andere keuze maakte als een burger expliciet vraagt om toegang tot de klachtencommissie.

De ombudsman leest op de website van de gemeente Nuenen dat een burger – als de klacht voldoet aan de wettelijke eisen – wordt uitgenodigd voor een gesprek of een brief ontvangt waarmee zij inhoudelijk op de klacht reageert. Als de klacht met de brief of het gesprek niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan kán de

² In zijn rapport 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' 2018/005 gaat de Nationale ombudsman hier verder op in. Dit rapport is te vinden op www.nationaleombudsman.nl.

klacht aan de onafhankelijke klachtencommissie worden voorgelegd, zo staat er. Volgens de ombudsman maakt de gemeente hiermee in beginsel duidelijk dat behandeling door de klachtencommissie een optie is en dat de klachtencommissie niet iedere klacht behandelt. Uit het verslag van het klachtgesprek maakt de ombudsman echter op dat de heer Schippers al tijdens het klachtgesprek aangaf dat hij een uitspraak van de klachtencommissie wenste. Hoe de gemeente hierop tijdens het klachtgesprek reageerde, blijkt niet uit het verslag. Ook uit het gesprek dat de ombudsman met de gemeente had, bleek niet dat de gemeente tijdens het klachtgesprek met de heer Schippers specifiek op zijn verzoek reageerde. Wel ziet de ombudsman dat de gemeente na het klachtgesprek per e-mail liet weten dat zij – de gemeente – de klacht verder in behandeling nam. Ook in dat bericht ging zij niet in op het verzoek om behandeling door de klachtencommissie. Juist vanwege dit expliciete verzoek hiertoe, was het volgens de ombudsman in deze situatie passend geweest als de gemeente in het klachtgesprek en/of in de daaropvolgende berichten had uitgelegd waarom zij ervoor koos om de klacht niet aan de klachtencommissie voor te leggen. Daarom vindt de Nationale ombudsman dat de gemeente op dit vlak niet transparant handelde.

Opmerking hierbij verdient dat de gemeente tijdens het onderzoek van de ombudsman zelf ook constateerde dat het achteraf gezien beter was geweest om aan de heer Schippers uit te leggen waarom de klachtencommissie zijn klacht niet handelde. Hiermee laat de gemeente volgens de ombudsman zien dat zij bereid is om te leren van klachten. Dat vindt de ombudsman een goede ontwikkeling.

II Het verslag van het klachtgesprek

Het is de Nationale ombudsman duidelijk dat de heer Schippers graag op het gespreksverslag van het klachtgesprek had gereageerd voordat de gemeente over zijn klacht besliste. Zo had hij kunnen aangeven dat het gespreksverslag in zijn optiek geen goede weergave van het gesprek was.

De verplichting om een verslag van het klachtgesprek te maken, is vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht.³ Die verplichting is echter niet aan enige vorm gebonden. Daarom gaf de Nationale ombudsman zijn visie hierop al in een eerder rapport.⁴ Waar het volgens de ombudsman om gaat, is dat de hoofdlijnen van het klachtgesprek en eventuele nieuwe feiten en omstandigheden worden vastgelegd. Een apart verslag is niet vereist: het volstaat om in de brief waarmee de klacht wordt afgedaan te vermelden wat er tijdens het klachtgesprek aan de orde kwam. Ook is het niet vereist om het verslag ter inzage of voor een akkoord aan de partijen voor te leggen. De informatie die tijdens het klachtgesprek is opgehaald, is namelijk vooral bedoeld ter ondersteuning en verduidelijking van de klacht. Dit neemt overigens niet weg dat overheidsinstanties er – bijvoorbeeld vanuit transparantie – voor kunnen kiezen om wel een apart gespreksverslag van het klachtgesprek te maken en dit op voorhand te delen met een burger.

De Nationale ombudsman constateert dat ook de gemeente Nuenen ervoor koos om van het klachtgesprek een apart verslag te maken. En dat zij in haar reactie op de klacht op hoofdlijnen beschreef wat er tijdens het klachtgesprek aan de orde kwam. Volgens de ombudsman handelde de gemeente hiermee in lijn met zijn visie en met hetgeen in de wet is bepaald over de verslaglegging van een klachtgesprek. Daarom vindt de ombudsman dat de gemeente transparant handelde.

³ Dit is vastgelegd in artikel 9:10, lid 3 van de Algemene wet bestuursrecht.

⁴ De Nationale ombudsman sprak zich over dit vraagstuk ook uit in zijn rapport 2006/075. Dit rapport is terug te vinden op de website www.nationaleombudsman.nl.

Conclusie

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het college ten aanzien van het eerste klachtonderdeel in strijd met het vereiste van transparantie handelde. Dit klachtonderdeel vindt hij daarom gegrond. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel vindt de ombudsman dat de gemeente transparant handelde. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen