

Rapport van bevindingen en oordeel

Onderwerp: klachtonderzoek A.

1. Inleiding

De heer A. heeft mij bij brief van 28 februari 2017 verzocht een onderzoek in te stellen naar de (wijze van) behandeling door het gemeentebestuur van zijn klacht die hij op 1 februari 2016 bij het college heeft ingediend.

Die klacht is namens het college afgedaan door mevrouw B., Eenheidsmanager Dienstverlening en Activering.

Bij zijn brief heeft de heer A. het verslag van de hoorzitting van 15 maart 2016. Tevens heeft hij mij een geluidsopname van de hoorzitting (ongeveer 34 minuten vanaf de start) toegezonden via WeTransfer.

2. Onderzoek naar de klachtbehandeling

Uit het verzoekschrift van de heer A. komen de volgende klachtonderdelen naar voren:

- er is bij de klachtbehandeling niet voldaan aan de voorwaarden van artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en meer specifiek art. 9:7 van die wet waarin staat dat degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet bij de klachtbehandeling betrokken mag zijn;
- hij heeft bezwaar tegen de wijze waarop de hoorzitting is voorgezeten (amateuristisch, slechts 20% ging over de klacht zelf, er is te weinig tijd aan de klacht zelf besteed);
- de deelnemers namens het college aan de hoorzitting waren onvoldoende voorbereid voor een goede behandeling;
- kortom, er was naar zijn oordeel geen sprake van een serieuze behandeling.

Voordat ik overga tot mijn onderzoek vraag ik nadrukkelijk aandacht voor het volgende.

In 2015 heb ik op schriftelijk verzoek van de heer A. een onderzoek ingesteld naar een klachtbehandeling van het college, afgedaan bij brief van 30 april 2015. De bevindingen van mijn onderzoek heb ik beschreven in een rapport van dat ik eind augustus 2015 aan alle betrokkenen heb toegestuurd. In dat rapport had ik de nu bekritiseerde mail van 29 juni 2015 van mevrouw D. integraal opgenomen. Alle gesprekspartners heb ik gedurende een week in de gelegenheid gesteld hun zienswijze te geven over de in het rapport neergelegde feiten, ook over de feiten die de andere partij naar voren heeft gebracht. De bedoeling daarvan is te voorkomen dat er naderhand opnieuw discussie kan ontstaan over de feiten uit het rapport.

De heer A. heeft de hem geboden gelegenheid ook gebruikt. Maar in zijn zienswijze heeft hij toen geen opmerkingen gemaakt over de inhoud van de zojuist genoemde mail van mevrouw D. Ik heb vervolgens op basis van de toen vastgestelde feiten op 25 september 2015 mijn eindrapport in deze zaak uitgebracht. Daarmee is voor mij de discussie over dit onderwerp en over de daarbij gewisselde standpunten en documenten van partijen gesloten. Een heropening van de discussie is noch in het belang van klager noch in dat van de beklagde. Dat zou alleen anders kunnen zijn als er na 25 september 2015 nieuwe feiten aan het licht waren gekomen die, waren zij toen bekend geweest tot een ander oordeel zou hebben geleid. Daarvan is in dit geval geen sprake. De opmerkingen die de heer A. nu als bezwaar tegen bepaalde passages in de mail van mevrouw D. naar voren brengt, waren ook in augustus 2015 al bekend.

Niettemin heb ik besloten het thans door de heer A. gevraagde onderzoek naar de interne klachtbehandeling van februari vorig jaar wel ter hand te nemen. De enige reden daarvoor is dat het college zelf tot behandeling van de klacht is overgegaan. Over die behandeling wordt nu mijn oordeel gevraagd.

Hoorzittingen

Gesprek met verzoeker

Op 3 april 2017 heb ik de heer A. gehoord. Van dit gesprek is een verslag gemaakt waaraan ik het volgende ontleen:

De heer Van Egdom geeft allereerst aan, dat de mail (29-6-2015) waarover de heer A. klaagt, destijds integraal is opgenomen in het rapport van bevindingen over een eerdere klacht van de heer A. De heer A. is in de gelegenheid gesteld om daar op te reageren, maar heeft daar geen gebruik van gemaakt. Daarmee is de discussie over de feiten afgesloten. Men kan niet via een nieuw verzoekschrift daar op terugkomen. Hierop geeft de heer A. aan, dat hij er pas na verloop van tijd achter kwam, dat hij het niet met de inhoud eens was.

Vervolgens stelt de heer Van Egdom de volgende vragen, waarbij de reactie van de heer A. cursief is weergegeven.

1. Op bladzijde 1 van de klachtbrief van 28 februari 2017 wordt een aantal algemene kritiekpunten op de organisatie genoemd. Kan de heer A. daar een toelichting op geven?

De heer A. geeft aan, dat hij de behandeling door het Werkplein als zeer onbevredigend ervaart. Ook anderen hebben deze ervaring. Men voelt zich machteloos en soms radeloos.

2. Waarom wordt volgens de heer A. niet voldaan aan het bepaalde in art. 9:7 Awb? *Mevrouw B. was deel van de Pet-problematiek. Daarna was zij voorzitter van de klachtbehandeling. Dat is in strijd met dat artikel.*

Een tweede punt van kritiek is dat het college heeft besloten, dat de klager en degene waarover geklaagd wordt samen bij een hoor-wederhoor gesprek zitten. Deze regel is niet bekend bij de klachtcoördinator.

3. De hoorzitting zou maar voor 20% van de tijd gegaan zijn over de klacht zelf. Uit de door de heer Van Egdom afgeluisterde geluidsopname blijkt, dat er 29 minuten over de klacht zelf is gesproken en de laatste 6 minuten over andere zaken.

De heer A. heeft er een uur gezeten. De iPad stopte op een gegeven moment met de opname. De heer Van Egdom constateert, dat er dan gedurende de helft van de tijd gesproken is over de klacht.

De heer A. kan zich vinden in een verhouding van 50-50%. In de eerste minuten is ook gesproken over algemene zaken als termijnen. In het gesprek zijn wel alle zaken aan bod gekomen. Na 14 dagen kreeg hij een verslag. Met zijn opmerkingen is niets gedaan. Er is geen excuusbrief gestuurd. Hij beaamt dat hij de tijdens het gesprek door mevrouw D. gemaakte excuses niet heeft aanvaard.

De leiding van het gesprek vond hij amateuristisch. Hij had de indruk dat niemand het gesprek had voorbereid. Mevrouw D. wist bijv. niet wat zij had geschreven.

4. Uit de geluidsopname blijkt dat mevrouw B. de suggestie doet, mocht de heer A. niet (helemaal) tevreden zijn met de klachtafhandeling om er nog eerst nog eens samen over te praten voordat de ombudsman wordt ingeschakeld. De heer A. geeft daarop aan dat hij de opmerking ter harte zal nemen. Heeft hij hier gehoor aan gegeven?

De heer A. merkt op, dat hij geen fiducia heeft in nog een gesprek. Dan wordt alles toch in de doofpot gestopt.

5. Mevrouw B. bood aan om het punt "facturering" uit te zoeken.

De heer A. bevestigt dat hij heeft gezegd, dat hij dat zelf zou gaan doen.

6. Is er iets gedaan door de gemeente met de door de heer A. en de heer C. naar voren gebrachte suggesties (klantenpanel, scholing)?

Daar is niets mee gebeurd en overigens was daar ook niets over afgesproken.

7. Is er verder nog iets wat de heer A. naar voren wil brengen?

De ongeïnteresseerdheid en het gemak waarmee men mensen weg zet, steekt. Hij wijst ook op een bezwaarschriftenprocedure, die hij moest volgen omdat hij onterecht een waarschuwing kreeg. Het is frustrerend dat ambtenaren de regels niet kennen.

De heer Van Egdom geeft tot slot aan dat hij op 4 april 2017 een gesprek heeft met mevrouw B. Daarna legt hij de feiten naast elkaar. Eventueel besluit hij tot een gezamenlijk gesprek. De heer A. zegt hierop dat hij dat wel wil maar dat hij er geen fiducia in heeft dat dit wat oplevert.

Gesprek met mevrouw B., Eenheidsmanager Dienstverlening en Activering, en de heer E., klachtencoördinator, namens het college

Op 4 april 2017 heb ik mevrouw B. en de heer F. gehoord. Van dat gesprek is een verslag gemaakt waaraan ik het volgende ontleen:

De heer Van Egdom stelt de volgende vragen, waarop cursief het antwoord van mevrouw B. en/of de heer F. is gegeven.

1. Was mevrouw B. bevoegdheid om de klacht te behandelen? De heer A. is van mening, dat niet voldaan is aan de eisen uit de Algemene wet bestuursrecht (art. 9:2 en 9:7 Awb). De heer A. stelt dat zij deel was van de Pet-problematiek.

Mevrouw B. geeft aan, dat zij tot 1 juni 2015 leidinggevende was van de afd. Re-integratie. Daarna was de heer F. afdelingshoofd. Hij heeft de klacht van de heer A. afgehandeld, onder haar verantwoordelijkheid als eenheidsmanager. De heer was bij de totstandkoming van de mail van 29 juni 2015 betrokken.

2. Wat was de bedoeling van mevrouw B. met het gesprek met de heer A.?

Zij wilde proberen het ongenoegen bij de heer A. weg te halen. Zij wilde verbinding maken en tot een goed gesprek komen. Het ging haar niet zozeer om een herhaling van de klacht uit 2015 (mail van mevr. D.) maar om een open gesprek. Dat mevrouw D. toch bij het gesprek zat, was op uitdrukkelijk verzoek van de heer A.

Mevrouw B. vindt dat bij de klachtbehandeling sprake moet zijn van maatwerk. Dit brengt mee, dat niet altijd klager en beklagde samen worden gehoord. Het doel van het gesprek moet zijn, dat partijen weer met elkaar verder kunnen. Dit heeft zij nagestreefd. Ook heeft zij daarom aan het eind van het gesprek aangegeven dat als de heer A. het niet eens was met de uitkomst van de klachtbehandeling en naar de ombudsman wilde gaan, zij dan eerst samen nogmaals zouden kunnen overleggen.

3. De heer A. verwijt dat het gesprek slecht is voorbereid en dat aan de klacht onvoldoende ruimte en tijd is besteed.

Mevrouw D. had inmiddels een andere functie. Zij was wel bereid om in gesprek te gaan met de heer A.. Het gesprek zou niet over de inhoud gaan, maar over de vraag of mevrouw D. e.e.a. expres had gedaan. Zo is het gesprek voorbereid. Achteraf bezien kan mevrouw B. zich voorstellen dat het op de heer A. overkwam alsof het gesprek niet was voorbereid.

Zij is van mening dat er voldoende tijd aan de klacht is besteed. Ook heeft zij toestemming gegeven om het gesprek op te nemen.

4. Excuses zijn aangeboden op de hoorzitting maar niet vermeld in de brief.

Tijdens het gesprek zijn inderdaad excuses gemaakt. Het was beter geweest om dat ook in de afhandelingsbrief van de klacht en het verslag op te nemen.

5. Naar de facturering met Pet is inmiddels onderzoek gedaan. Is de uitkomst gedeeld met A.?

Mevrouw B. beaamt dat dat onderzoek door de gemeente is gedaan, zoals tijdens het gesprek is aangeboden. De heer Z. is hiervan per brief op de hoogte gesteld. Zij gaat na of de uitkomst daarvan ook naar de heer A. is gestuurd. Dat blijkt niet het geval geweest te zijn.

6. Wat gebeurt er met de suggesties die A. heeft gedaan tijdens het gesprek?

Daar is tijdens het gesprek niets over afgesproken. Er zijn nog geen concrete besluiten genomen.

3. Afronding onderzoek

Op 20 april 2017 heb ik mijn onderzoek afgerond en de resultaten daarvan neergelegd in dit rapport van bevindingen. Dat rapport heb ik aan alle gesprekspartners toegezonden en hun daarbij gedurende een termijn van 10 dagen in de gelegenheid gesteld om desgewenst hun zienswijze over de beschreven feiten te geven.

4. Reacties op het rapport van bevindingen

De heer A. heeft bij mail van 1 mei 2017 een aantal opmerkingen gemaakt bij het rapport van bevindingen. Zijn reactie heb ik aan dit rapport toegevoegd en het maakt daarvan nu deel uit. Ik heb de vertegenwoordigers van het college van de reactie op de hoogte gesteld en hun de mogelijkheid geboden daarop desgewenst per omgaande te reageren. Dat hebben zij gedaan per mail van 4 mei 2017. In mijn oordeel (hierna paragraaf 5) ga ik op de gemaakte opmerkingen in.

5. Oordeel op basis van de bevindingen

Voordat ik hier mijn eindoordeel weergeef, merk ik nog op dat ik aanvankelijk heb overwogen om partijen nog een keer met elkaar in gesprek te brengen gezien de onvrede die er (nog steeds) bij de heer A. is blijven zitten. Maar ik heb daarvan afgezien, vooral omdat de heer A. mij uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven geen fiducia in zo'n gesprek te hebben. Van een soortgelijk aanbod van mevrouw B. aan hem tijdens de hoorzitting van 15 maart 2016 gedaan, heeft hij om dezelfde reden, zo constateer ik, evenmin gebruik gemaakt.

Bij het beschrijven van mijn oordeel over de klacht van de heer A. volg ik de indeling van onderwerpen zoals die staan opgesomd onder paragraaf 2, eerste alinea.

A. Klachtbehandeling voldoet niet aan de eisen van hoofdstuk 9 van de Awb.

Artikel 9:2 e.v. van de Awb geven het bestuursorgaan, in dit geval het college van burgemeester en wethouders van Hoogeveen, de opdracht te zorgen voor een behoorlijke klachtbehandeling. Daarbij geeft de wet een aantal basisnormen aan die het bestuursorgaan in ieder geval in acht moet nemen. Eén daarvan is het verbod van artikel 9:7 om een klacht te laten behandelen door een persoon die bij de gedraging waarover wordt geklaagd, betrokken is geweest. Naar het oordeel van de heer A. is dit voorschrift in dit geval overtreden. Mevrouw B. had niet als klachtbehandelaarster mogen optreden bij deze klacht van hem, omdat zij bij de gedraging waarover hij klaagde, is betrokken geweest. Immers, zo lichtte de A. in zijn brief aan mij zijn standpunt toe: "ambtelijk medewerker mevrouw G. heeft mij tijdens de bespreking van het conflict over het verlenen van een snipperdag laten weten dat zij dit verder moest terugkoppelen/bespreken met mevrouw B..

Mevrouw B. mocht derhalve niet als behandelaar van deze klacht optreden." In zijn reactie op het rapport van bevindingen herhaalt en onderstreept de heer A. zijn stelling nog eens.

Naar mijn oordeel vindt deze stelling geen steun in de tekst en de bedoeling van de wetgever. Waarom niet? De klacht van de heer A. waar het nu om gaat, heeft geen betrekking op de hele "Pet-problematiek". Zij is uitsluitend gericht op de gedraging van de medewerkster, mevrouw D., en dan meer specifiek op de inhoud van de mail van 29 juni 2015, die zij mij namens het college heeft verstuurd in het kader van de behandeling door mij van een eerdere klacht van de heer A. Deze mail heeft zij toen aan mij gestuurd onder verantwoordelijkheid van haar direct leidinggevende, de heer F. Hij was ook de persoon die ik namens het college samen met mevrouw D. op 20 augustus 2015 heb gehoord. Mevrouw B. is bij die klachtprocedure in het geheel niet betrokken geweest.

Dit betekent dus naar mijn oordeel dat mevrouw B. geheel volgens de bedoeling van de wetgever en in lijn met de eigen gemeentelijke "beleidsregels klachtbehandeling" de recente klacht van de heer A. die thans onderwerp is van mijn onderzoek, heeft kunnen en mogen behandelen.

Op dit punt acht ik daarom geen sprake van enige vorm van onbehoorlijk handelen van de kant van het college.

B. Er was geen sprake van een serieuze klachtbehandeling

Naar het oordeel van de heer A. is zijn klacht niet serieus behandeld. De hoorzitting was amateuristisch, slechts 20% van de tijd ging over de klacht, er is te weinig tijd aan de klacht zelf besteed.

Volgens de heer A. heeft de bewuste hoorzitting ongeveer een uur geduurd. Van die hoorzitting is niet alleen een schriftelijk verslag maar ook (door de A.) een geluidsopname gemaakt. Die geluidsopname heeft hij mij toegestuurd. Die opname start bij het begin van de hoorzitting en duurt precies 33.49 minuten. Het gesprek is daarna -zonder geluidsopname- nog een klein half uur voortgezet.

Ik heb het mij toegezonden geluidsfragment in zijn geheel beluisterd en heb daaruit te volgende conclusies getrokken:

- van de circa 34 minuten durende geluidsopname wordt ongeveer 29 minuten aan de klacht gewijd;
- gedurende die tijd heeft de heer A. alle klachtonderdelen kunnen toelichten.

Deze conclusies heeft de heer A. tegenover mij niet weersproken.

Op grond daarvan constateer ik dat op de hoorzitting geheel is voldaan aan de bedoelingen die de wetgever met artikel 9:10 Awb (hoorplicht) voor ogen heeft gehad. Op dit punt heeft het college de heer A. op geen enkele manier tekort gedaan of hem in zijn procesbelang geschaad. Overigens voeg ik hier nog aan toe dat de wetgever geen regels heeft gegeven over hoe een hoorzitting moet verlopen. Het enige wat telt is dat de klager de ruimte krijgt om zijn klacht toe te lichten. En daarvan was in dit geval ook sprake, zo herhaal ik. Ook op dit punt acht ik daarom geen sprake van enige vorm van onbehoorlijk handelen van de kant van het college.

C. Onvoldoende voorbereiding van de gemeentelijke vertegenwoordigers op de hoorzitting

Vooraf -en ook tijdens de hoorzitting- is er tussen de klachtcoördinator, de heer E, en de heer A. discussie ontstaan over de vraag of mevrouw D. ook op de hoorzitting aanwezig zou zijn. Waarom die discussie is ontstaan wordt duidelijk uit de nadere reactie namens het college (bijlage G); van de inhoud daarvan heb ik kennis genomen. Over dit onderwerp (horen van klager en beklaagde door het college) heb ik al eerder mijn oordeel gegeven in mijn eindrapport van 25 september 2015 dat in het bezit is van de heer A.; korthedshalve verwijs ik daarnaar. De lijn die het college op dit punt heeft uitgezet, moet worden gevolgd in zoverre het de interne klachtenprocedure betreft.

Ik stel vast dat het verzoek van de heer A. om met mevrouw D. op de hoorzitting in gesprek te gaan, is gehonoreerd.

Uit de al vaker genoemde geluidsopname en uit de gesprekken op de twee hoorzittingen van april jl., is mij gebleken dat de bedoelingen van de partijen over wat er op de hoorzitting van 15 maart 2016 precies aan de orde moest komen, bij de aanvang van het gesprek bepaald niet synchroon liepen.

De heer A. ging ervan uit dat zijn klacht over de inhoud van de bekende mail van mevrouw D. zou worden behandeld.

De (aanvankelijke) insteek van mevrouw B. was een geheel andere, één die veeleer was gericht om in algemene zin een verbetering te bewerkstelligen in de verhouding tussen de heer A. en de gemeente. Haar doelstelling was, zo lichtte zij toe op de hoorzitting "tot een goed gesprek te komen. Het ging haar niet zozeer om een herhaling van de klacht uit 2015".

Op zichzelf acht ik dat voornemen van mevrouw B. gerechtvaardigd. Het sluit ook aan bij mijn opvatting, verwoord in paragraaf 2 van dit rapport, dat de mail van mevrouw D. al een plaats heeft gehad in mijn klachtonderzoek in 2015. Maar voorwaarde voor een goed verloop van dat

voornemen is dan wel dat daarover meteen bij het begin van de hoorzitting klare wijn wordt geschonken. En dat is hier niet duidelijk gebeurd.

Daardoor kon, heel begrijpelijk, bij de heer A. de indruk ontstaan dat de gemeentelijke vertegenwoordigers niet goed waren voorbereid op de hoorzitting. In de reactie op het rapport van bevindingen voegt de heer A. daaraan toe dat dit ook zo is overgekomen bij de toehoorder, de heer C. Hoe dit ook zij, gevolg van dit verschil in verwachtingen was wel dat er in het begin toch "wat langs elkaar heen werd gepraat". Maar toen de gemeentelijke vertegenwoordigers duidelijk werd dat de heer A. eigenlijk alleen over de mail van mevrouw D. wilde praten, is hem die ruimte alsnog voluit geboden.

Is deze gang van zaken op de hoorzitting als onbehoorlijk te betitelen? Naar mijn oordeel is hier voor zo'n zware diskwalificatie zeker geen plaats. Weliswaar kende de hoorzitting een wat verwarrende start maar de wens van de heer A. om zijn klacht in het bijzijn van mevrouw D. te bespreken en toe te lichten is volledig gehonoreerd. Dat is naar mijn oordeel doorslaggevend. En op dit punt herhaal ik wat ik daarover zojuist onder B heb geschreven.

D. Klacht niet serieus behandeld (afgedaan).

Tijdens de hoorzitting van 16 maart 2016 zijn er namens het college een aantal afspraken gemaakt over de afdoening van de klacht.

Over een aantal passages in de bewuste mail van 29 juni 2015 van mevrouw D. zijn door haar excuses gemaakt. Ik heb vastgesteld dat de heer A. die excuses toen niet uitdrukkelijk heeft aanvaard. Niettemin is er tijdens die hoorzitting namens het college de toezegging gedaan dat de gemaakte excuses samen met een toelichting op de vier onderwerpen, genoemd in de klachtbrief van de heer A. van 1 februari 2016 (punten a -d), in de antwoordbrief van het college zouden worden opgenomen. Die toelichting is er in de collegebrief van 23 maart 2016 (summier maar voldoende) gekomen op één onderwerp na, de informatieverstrekking over de verloning tussen C. Pet, Timing en de gemeente. Die ontbreekt evenals de toegezegde excuses namens het college. Daarmee is niet volledig voldaan aan de afspraak die tussen partijen op de hoorzitting is gemaakt. Ik adviseer het college dat alsnog goed te maken.

E. Suggesties tijdens de hoorzitting door de heren A. en C. gedaan

Zoals uit het verslag van de hoorzitting van 16 maart 2016 blijkt hebben de heer A. en de heer C. die als toehoorder aanwezig was, een aantal suggesties gedaan om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren (klantenpanel, verbetering website, scholing). Niet duidelijk is, ook niet uit de antwoordbrief van het college van 23 maart 2016, wat met de suggesties is gebeurd of gaat gebeuren. Hoewel ook de heer A. zegt dat hierover geen afspraken zijn gemaakt, lijkt het me correct dat het college hem laat weten wat de eventuele plannen van het college op dit punt zijn.

Hoogeveen, 5 mei 2017

mr. M.A.C. van Egdome, ombudsman