

# OMBUDSMAN GEMEENTE HOOGVEEEN

## Rapport van bevindingen en oordeel

Onderwerp: klachtonderzoek X

### 1. Inleiding

De heer X heeft mij bij brief van 3 augustus 2016 (bijlage A) verzocht een onderzoek in te stellen naar de behandeling door het gemeentebestuur van 7 klachten van hem. Het gaat om klachten die hij in de periode van oktober 2015 tot juli 2016 heeft ingediend.

De klachten zijn namens het college behandeld door mevrouw Y, Eenheidsmanager Dienstverlening & Activering van de gemeente Hoogeveen. Haar afhandeling heeft zijn weerslag gevonden in de brief van 2 augustus 2016 (bijlage B).

### 2. Onderzoek naar de klachtbehandeling

Uit het verzoekschrift van de heer X wordt duidelijk dat zijn klacht zowel over de procedure als over de inhoud van de behandeling gaat. Zo heeft hij bezwaar tegen de lange duur van de behandeling (buiten de wettelijke termijnen), wijst hij op de onbevoegdheid van de klachtbehandelaar, heeft hij twijfels over de vraag of de medewerkers over wie hij klaagt wel zijn gehoord. Ook over de materiële uitkomst van de behandeling is hij ontevreden. Tenslotte vraagt hij een (symbolische) schadevergoeding van € 5000.

Hoe zijn bezwaren er precies uitzien zal ik hierna weergeven. Ik houd daarbij de tijdsvolgorde aan die het college in zijn brief van 2 augustus 2016 ook heeft gevolgd.

**Klacht 1 (afwijzing trajectplan; bijlage C) bij email van 2 oktober 2015:** afhandeling heeft te lang geduurd, verbazend dat klacht niet serieus is genomen omdat geen bezwaar is ingediend.

**Klacht 2 (niet doorsturen mail c.a. aan Rekenkamer; bijlage D) bij email van 13 november 2015:**

afhandeling heeft te lang geduurd, niet duidelijk is of de klacht nu wel of niet gegrond is, motivering onduidelijk, consequenties onduidelijk.

**Klacht 3 (niet of laat doorsturen mail aan ombudsman; bijlage E) bij email van 5 januari 2016:** zie onder klacht 2

**Klacht 4 (niet doorsturen mail aan ombudsman; bijlage F) bij email van 27 april 2016:** afhandeling heeft te lang geduurd, uitkomst is onbevredigend, burger moet rechtstreeks toegang kunnen hebben tot de ombudsman, ook digitaal.

**Klacht 5 (tegen mw. Y en gemeentesecretaris; bijlage G) bij email van 10 mei 2016:** afhandeling heeft te lang geduurd, blijft onduidelijk waarom het gesprek (waarop de klacht betrekking heeft) zo lang ( 7 weken) is uitgebleven.

**Klacht 6 (tegen mw. Y en mw. Q; bijlage H) bij email van 25 mei 2016:**

afhandeling heeft te lang geduurd, onjuist dat niet inhoudelijk op de klacht is ingegaan.

**Klacht 7 (tegen dhr. P: bijlage I)) bij email van 5 juli 2016:** onduidelijk of de heer P is gehoord, behandelaar was niet voorbereid op het gesprek, ingebrekestelling voor dwangsom(men) niet correct beoordeeld.

**Andere klachten bij mail van 27 april 2016 aan mij gericht (bijlage J):**

- klacht onder 1 heeft betrekking op de klacht hiervoor gemeld als bijlage C en wordt daarbij behandeld.
- klacht onder 2 (wethouder Vos) heb ik ter behandeling doorgestuurd aan het college bij brief van 30 augustus 2016.
- klacht onder 3 (Bezwaarcommissie) is inmiddels ter behandeling doorgestuurd naar die commissie voor de interne procedure.
- klacht onder 4 (gesprek op 3-12-2015) is inmiddels als officiële klacht bij het college ingediend (mail van 25 augustus 2016)

## Hoorzittingen

**Op 22 augustus 2016 heb ik een gesprek gehad met de heer X** om zijn verzoek van 3 augustus toe te lichten en eventuele vragen van mij te beantwoorden. Van dat gesprek is een verslag gemaakt dat ik als bijlage K aanhecht.

Aan dat verslag ontleen ik voor dit rapport het volgende:

*Met betrekking tot de brief van het college d.d. 2 augustus 2016 (16.6084367) geeft de heer X het volgende aan:*

*Procedureel*

*De afhandelingstermijn van zijn klachten is overschreden zonder dat het college de termijn verdaagd heeft.*

*Ook is de afhandelingstermijn niet in overleg met hem verdaagd. Voor zover hij weet is er ook niet met hem overlegd over uitstel.*

*Een klacht over mevrouw Y is door haarzelf behandeld. Dit mag niet.*

*Hij heeft zich inhoudelijk niet op het klachtgesprek kunnen voorbereiden, omdat de uitnodiging via zijn advocaat is gelopen. Hij ging ervan uit dat het gesprek over zijn boze brief over dwangsommen zou gaan. Omdat hij zich niet goed had voorbereid, staat in het gespreksverslag van 14 juli 2016 vaak: geen verdere toelichting.*

*Onduidelijk is of mevrouw Y ook daadwerkelijk heeft gesproken met degenen tegen wie de klachten zijn ingediend.*

*Inhoudelijk*

*Klacht 1*

*De heer Van Egdom geeft aan dat de gemeente op grond van het bepaalde in artikel 9:8 Algemene wet bestuursrecht niet verplicht is om een klacht te behandelen als er bezwaar gemaakt kan worden. Het was beter geweest om de klachten op dit punt niet-ontvankelijk te verklaren.*

*De heer X geeft aan dat hij hiervan niet op de hoogte was. Hij heeft geen bezwaar gemaakt, omdat er op dat moment veel speelde met de gemeente. De gemeente gaat overigens wel inhoudelijk in op zijn klacht, omdat er gesteld wordt dat er vanwege het opgelegde pandverbod geen overleg gevoerd kon worden met hem.*

*Klacht 2, 3 en 4*

*De klachten worden gegrond verklaard, maar er worden geen conclusies aan verbonden voor de toekomst. De heer Van Egdom leest dit zo, dat dit geen vergissing is. De motivering van de brief is niet duidelijk. Ook is niet duidelijk wat voor consequenties dat heeft.*

*Alle e-mails van de heer X zijn doorgestuurd, behalve zijn e-mail aan de Rekenkamercommissie. De heer X concludeert dat de gemeente dat expres doet om de fraude met het klanttevredenheidsonderzoek in de doofpot te stoppen. Ook vindt hij het ernstig dat aan de raad gerichte e-mails van hem niet zijn doorgestuurd.*

*Hij heeft verder geen klachten m.b.t. het doorsturen, maar vindt het wel vervelend dat hij niet rechtstreeks kan mailen met de ombudsman en de gemeente.*

*De heer Van Egdom geeft aan, dat de gemeente niet verplicht is om de digitale weg open te stellen en daar ook beperkingen aan mag stellen. Hij vindt het echter onjuist, dat aan hem gerichte mails hem niet rechtstreeks bereiken. Kennelijk is het technisch moeilijk om hiervoor een uitzondering te maken. Een andere oplossing kan misschien gevonden worden in het*

*beschikbaar stellen van een speciaal web-formulier. Hij zal bij het college sterk op een goede oplossing aandringen.*

#### *Klacht 5*

*Er is twee keer om een gesprek gevraagd en geen reactie gekomen. Volgens de heer X is er tussendoor geen enkel contact vanuit de gemeente gelegd over de vraag waarom het zo lang duurde eer er een afspraak werd gemaakt.*

#### *Klacht 6*

*Het gaat hier niet om een oude klacht, die al door de Ombudscommissie is behandeld. De heer X heeft hierover ook een mail gestuurd aan de ombudsman ( mail d.d. 25-5-2016). Mevrouw Q heeft hem tegen zijn zin opgegeven voor een traject. Op de website Regio Hoogeveen.nl heeft iemand posts gezet, waaruit blijkt dat werkcoaches niet de juiste informatie aan hun cliënten geven over het werktraject. De heer X weet niet hoe betrouwbaar deze informatie is. De heer Van Egdome geeft daarop aan, dat hij van objectieve informatie moet uitgaan. Met veronderstellingen van getuigen kan hij niets. De heer Van Egdome zal de mail van 25 mei 2016 bestuderen en aan het dossier toevoegen.*

#### *Klacht 7*

*De heer X geeft aan, dat zijn advocaat hem heeft verteld dat er in juridische zin sprake is van 1 besluit. Het bezwaarschrift zet hij daarom niet door. Zijn klacht blijft wel gehandhaafd, omdat de heer P het besluit over de dwangsommen heeft genomen, terwijl hij wist dat de heer X de gemeente al eerder (27 april 2016) in gebreke had gesteld.*

*De heer X vraagt hoe de ombudsman staat tegenover zijn verzoek om een symbolische schadevergoeding, want de gemeente is volgens hem niet voor rede vatbaar maar wel gevoelig voor financiële prikkels. De heer Van Egdome geeft daarop aan, dat dit in Nederland niet vaak wordt toegekend. Een enkele keer doet hij een aanbeveling om concrete schade te vergoeden. Op verzoek van de heer X zal hij hier op ingaan in zijn rapport.*

*Mail van 27 april 2016 van de heer X*

*Onderwerp 1 heeft de heer X ook in zijn verzoekschrift aan de ombudsman aan de orde gesteld.*

*Onderwerp 2 betreft de klacht dat mevrouw Y zelf een klacht over wethouder Vos heeft behandeld. Dat is onjuist. De heer Van Egdome bekijkt of hij deze klacht kan meenemen in zijn rapport.*

*Onderwerp 3 gaat over de onafhankelijkheid van de bezwaarschriftencommissie. De heer Van Egdome geeft aan dat de bezwaarschriftencommissie een zelfstandig bestuursorgaan is. Een klacht over de onafhankelijkheid van de commissie moet eerst door de bezwaarschriftencommissie zelf behandeld worden. Afgesproken wordt dat de heer X zijn klacht zal mailen naar de ombudsman en dat de heer Van Egdome de klacht zal doorsturen naar de bezwaarschriftencommissie.*

#### *Onderwerp 4*

*Afgesproken wordt dat de heer X het A4'tje, dat hij tijdens het gesprek op 3 december 2015 heeft gekregen en waarop "gespreksverslag" staat, naar de heer van Egdome zal sturen. De gemeente zal dit nog als een eerstelijns klacht moeten behandelen.*

#### *Pandverbod*

*De advocaat van de heer X heeft de gemeente verzocht om het pandverbod op te heffen. De heer X zal een afschrift van de brief naar de ombudsman sturen.*

*Tot slot geeft de heer X aan, dat hij nog steeds in een conflictsituatie zit met de gemeente. Hij heeft de indruk dat de gemeente niet tot een serieuze oplossing wil komen. Hij*

*is getraumatiseerd doordat de gemeente hem destijds in een dwangarbeid-traject wilde plaatsen. De gemeente weigert mediation.*

*De heer Van Egdome geeft aan zoveel mogelijk punten mee te zullen nemen. Mocht de uitwerking langer duren dan gepland, dan zal hij dit laten weten.*

**Op 15 september 2016 heb ik een gesprek gevoerd met mevrouw B. Y en mevrouw L.** Van dit gesprek is een verslag gemaakt dat ik als bijlage L aanhecht.

Aan dit verslag ontleen ik voor dit rapport het volgende:

#### Procedureel

*Met betrekking tot de brief van het college d.d. 2 augustus 2016 (16.6084367) heeft de heer X aangegeven, dat de afhandelingstermijn van zijn klachten is overschreden zonder dat het college de termijn verdaagd heeft.*

*Op de vraag van de heer Van Egdome of met de heer X is overlegd waarom zijn klachten zo laat behandeld zijn, geeft mevrouw Y aan, dat dat niet het geval is. Als reden geeft zij de moeilijke situatie aan. De focus was gericht op de zorg voor de heer X in plaats van op het behandelen van zijn klachten.*

*Mevrouw Y geeft aan dat ze twee keer (medio februari) heeft geprobeerd te bellen met de heer X om hem te horen n.a.v. de klachten. Ze heeft geen contact kunnen krijgen.*

*Hierover heeft de heer X destijds op 17 februari 2016 bijgevoegde mail gestuurd.*

*Mevrouw Y heeft ook telefonisch contact gehad met de advocaat. Op 14 maart is een nader gesprek geweest met de advocaat en de heer de Vries om de punten die er lagen door te spreken.*

*Daarmee gingen we er als organisatie vanuit dat de advocaat X hierin ook heeft vertegenwoordigd als zijn advocaat.*

*Zij gaat bij mevrouw Hop na hoe een en ander precies is verlopen.*

*De heer Van Egdome wijst er verder op, dat mevrouw Y klachten over zichzelf niet zelf mag behandelen. Dat is wettelijk zo geregeld. Een naast-hogere ambtenaar moet een dergelijke klacht behandelen.*

*Verder wordt er slechts één klacht van de heer X gegrond geacht maar niet duidelijk is waarom. Mevrouw Y geeft aan dat ze hier iets duidelijker in had kunnen formuleren.*

*Achteraf gezien is dat niet gelukkig geformuleerd.*

*De heer X heeft ook aangegeven, dat hij zich niet heeft kunnen voorbereiden op het gesprek over zijn klachten, omdat de agenda onduidelijk was. Dit verbaast mevrouw Y. Het waren juist heer X en zijn advocaat die in een gesprek in juni niet zozeer de klachten wilden bespreken maar eerder de aansprakelijkheidsstelling van de gemeente Hoogeveen. Om deze reden is de bespreking van de klachten uitgesteld en opnieuw geagendeerd voor 14 juli 2016 waar de klachten puntsgewijs zijn behandeld.*

*De heer X betwijfelt of mevrouw Y wel gesproken heeft met de ambtenaren waar hij over klaagt. Mevrouw Y geeft aan, dat dat wel gebeurd is. Daar is echter geen verslag van gemaakt.*

#### Inhoudelijk

##### Klacht 1

*De heer Van Egdome vraagt om het besluit m.b.t. het trajectplan toe te sturen. Verder wijst hij er op, dat als de klacht binnen 6 weken na het verzenden van de beschikking is ingediend, gevraagd had moeten worden of de heer X wilde dat dit als bezwaar behandeld zou worden. Mevrouw Y beaamt dat hier formeel niet goed is gehandeld. Wel heeft de heer X in december 2015 alsnog gekregen waarom hij vroeg (vrijstelling van de arbeidsplicht plus toekenning van een uitkering). Er is daarmee een maatwerkoplossing geboden.*

##### Klacht 2, 3 en 4

*Deze klachten betreffen het omleidingstraject. De heer Van Egdome wijst er op, dat hij uit geheimhoudingsoverwegingen rechtstreeks bereikbaar moet zijn. Hij heeft in een gesprek met*

*de burgemeester en gemeentesecretaris voorgesteld om een klachtformulier op de website te zetten, dat rechtstreeks leidt naar de mailbox van de ombudsman.*

*Mevrouw Y geeft aan, dat de heer X ook een brief naar de ombudsman kan sturen. Zij erkent dat de motivering in de brief van het college d.d. 2 augustus 2016 niet altijd toereikend is. De klacht is gegrond voor wat betreft het niet op tijd doorsturen van e-mails. De klacht is ongegrond voor wat betreft de kwalificatie, dat dat bewust zou zijn gebeurd.*

#### *Klacht 5*

*De heer X heeft twee keer om een gesprek gevraagd en daarop is geen reactie gekomen. Volgens de heer X is er tussendoor geen enkel contact vanuit de gemeente gelegd over de vraag waarom het zo lang duurde eer er een afspraak werd gemaakt. Een week voordat de brief om het gesprek kwam is er een uitgebreid gesprek geweest met de heer de Vries en de advocaat. Er was regelmatig (telefonisch) contact tussen mevrouw Y en de advocaat. Vanwege de lopende zaak bij het OM is ervoor gekozen om te wachten met een afspraak. Direct na de uitspraak van het OM is een gesprek ingepland met de heer X via zijn advocaat. In de brief van het college van 2 augustus 2016 staat dat zijn klacht daarover niet gegrond is. Mevrouw Y geeft aan, dat het inderdaad langer heeft geduurd voordat de afspraak is gepland n.a.v. het verzoek. Zij benadrukt dat er wel contact is geweest met de advocaat.*

#### *Klacht 6*

*Mevrouw Y geeft aan, dat de klacht over mevrouw H. O niet nogmaals behandeld zal worden. De ombudscommissie heeft hierover geoordeeld en het college heeft een standpunt over de klacht ingenomen. Ook wijst zij er op, dat de heer X tijdens het klachtgesprek niet aangegeven heeft wat een nieuw feit in deze zaak zou zijn.*

#### *Klacht 7*

*Dit betreft de dwangsommen. Mevrouw Y zal de brief over het vaststellen van de dwangsommen opzoeken en toesturen.*

### **Nadere stukken**

Aan het dossier zijn de volgende documenten toegevoegd:

1. een brief van 30 september 2015 van het Hoofd afdeling Werk & Re-integratie, met een ontheffing arbeidsverplichtingen (bijlage M) waarbij ik ervan uitga dat deze brief heeft geleid tot de klacht (onder 1) van de heer X
2. twee brieven respectievelijk gedateerd op 1 en 11 juli 2016, namens het college ondertekend door de heer P, Juridische Zaken, over vaststelling dwangsommen (bijlage N)

Tenslotte heb ik van de heer X (vertrouwelijk) toegezonden gekregen het verslag van een gesprek op 3 december 2015 tussen de heer X en zijn raadsman, de gemeentesecretaris, de heer G.H. de Vries, en mevrouw Y.

### **Afsluiting onderzoek**

Mijn onderzoek heb ik op 3 oktober 2016 afgesloten waarna ik mijn bevindingen in een rapport heb vastgelegd.

Dit rapport is zowel aan de heer X als aan het college (d.t.v. mevrouw Y) toegezonden met de vraag of de feiten in het rapport juist zijn weergegeven. Partijen hebben 10 dagen de tijd gekregen eventuele opmerkingen aan mij door te geven.

### **Reacties op het rapport van bevindingen**

De heer X heeft op 5 oktober gereageerd op het rapport met een korte reactie via de mail die ik als bijlage O aan dit eindrapport toegevoegd. De vertegenwoordigers van het college heb ik in kennis gesteld van de mail en hen de mogelijkheid gegeven daarop desgewenst te reageren.

Namens het college heeft mevrouw Y bij mail van 12 oktober 2016 dat laatste ook gedaan. Zij schrijft: "We hadden zijn verzoek moeten beoordelen en daarmee de heer

X moeten wijzen op de mogelijkheid van bezwaar." Verder meldt zij geen verdere opmerkingen of aanvullingen op het rapport te hebben.

## **Eindbeoordeling klachten naar aanleiding van bevindingen**

### **a. Lange duur klachtafhandeling**

Een klacht moet volgens de wetgever (art. 9:11 Awb) normaal gesproken binnen 6 weken zijn afgedaan. Het college kan die termijn met maximaal 4 weken verlengen. Dus in totaal mag de behandeling niet langer dan 10 weken duren. Daarop is een uitzondering mogelijk als de klager met uitstel instemt.

Ik constateer dat voor 6 van 7 klachten, de voorgeschreven termijnen niet zijn gehaald, alleen de klacht van 5 juli 2016 is binnen de termijn afgedaan. Namens het college is daar tegenin gebracht dat zijn zorg in de eerste plaats was gericht op de situatie van de heer X zelf en niet op de behandeling van zijn klachten. Op zichzelf kan zo'n keuze verdedigbaar zijn maar daar hoort dan wel bij dat die keuze de uitdrukkelijke instemming heeft van de heer X of zijn raadsman. Nu deze instemming ontbreekt is de "uitgestelde" klachtenbehandeling niet te rechtvaardigen en dus niet behoorlijk.

Ik wijs er voor de volledigheid nog op dat de wetgever (art. 9:5 Awb) het college wel ruimte geeft om een klacht (eerst) informeel, dat wil zeggen zonder allerlei wettelijke formaliteiten te behandelen. Dat moet dan wel onmiddellijk na binnenkomst van de klacht gebeuren en moet snel leiden tot een bevredigende oplossing voor de klager. Zodra dat het geval is, vervallen verder alle wettelijke formaliteiten. Bij geen van de 7 klachten van de heer X was hiervan overigens sprake.

### **b. Klacht onbevoegd behandeld**

Om bij de interne klachtbehandeling zoveel mogelijk distantie te bevorderen heeft de wetgever (art.9:7 Awb) bepaald dat de klacht niet mag worden behandeld door iemand die bij de gedraging waarover wordt geklaagd, betrokken is geweest. Voor bestuurders geldt dat verbod overigens niet.

In de Beleidsregel interne klachtprocedure van Hoogeveen wordt hier (ten dele) rekening mee gehouden. Klachten tegen een ambtenaar, werkzaam binnen een cluster, worden door de clustermanager behandeld, zo luidt de afspraak. Voor het geval een klacht is gericht tegen een clustermanager zelf, regelt de beleidsregel niets, maar aangenomen moet worden dat in zo'n geval de algemene directeur/gemeentesecretaris bevoegd is.

Richt de klacht zich tegen de algemeen directeur dan treedt de burgemeester volgens de Beleidsregel van Hoogeveen op als klachtbehandelaar.

Ik heb vastgesteld dat de klacht van de heer X van 27 april 2016 (klacht nr. 5) niet volgens deze eigen regels en ook in strijd met de wet is afgedaan door de Eenheidsmanager Dienstverlening & Activering. De onderzochte gedraging is dus niet behoorlijk.

### **c. Mogelijkheid tot goede voorbereiding op de klachtbehandeling**

Een van de wettelijke eisen bij klachtbehandeling is dat de klager moet worden gehoord. De heer X klaagt zich erover dat hij zich op de hoorzitting van 14 juli 2016 niet goed heeft kunnen voorbereiden omdat hem niet duidelijk was dat het op die datum over zijn klachten zou gaan. Namens het college is hierop gereageerd met het verweer dat er al eerder, in juni 2016, een gesprek is geweest met de heer X en zijn advocaat waar op hun verzoek niet de klachten maar de aansprakelijkheidsstelling van de gemeente onderwerp van gesprek zijn geweest. Om die reden is de klachtbehandeling uitgesteld en opnieuw geagendeerd voor 14 juli 2016. Nu de heer X deze lezing niet heeft weersproken naar aanleiding van het rapport van bevindingen mag ik ervan uit gaan dat deze versie klopt. Dit zo zijnde acht ik geen grond aanwezig voor de stelling van de heer X dat hij in de verdediging van zijn belangen is geschaad door de verschoven hoorzitting.

Wel teken ik hierbij aan dat het gemeentebestuur normaal gesproken -uitzonderingen van grote spoed daargelaten- strikt behoort vast te houden aan de regel dat uitnodigingen voor een hoorzitting schriftelijk worden gedaan. Dat is hier verzuimd en in zoverre niet zorgvuldig.

Ik ga nu achtereenvolgens in op de inhoud van de 7 klachten van de heer X. Ik houd daarbij de volgorde aan van § 2:

### **Klacht nr. 1**

Bij brief van 30 september 2016 heeft het Hoofd afdeling Werk & Re-integratie namens het college de heer X ontheffing verleend van arbeidsverplichtingen. De heer X klaagt zich erover dat bij die beslissing een door hem ingebracht trajectvoorstel -zonder enig overleg met hem- terzijde is geschoven. Namens het college is die klacht ongegrond verklaard omdat betrokkene bezwaar had kunnen maken, aldus het college. Hoewel het college dat niet met zoveel woorden noemt, beroept het zich hierbij op art. 9:8 Awb en dan met name onderdeel c. Die bepaling ontslaat het college van de verplichting een klacht te behandelen als daartegen een bezwaar **had kunnen worden** ingediend. Met andere woorden, de wetgever heeft willen voorkomen dat iemand die zijn recht op bezwaar heeft laten (ver)lopen, alsnog zijn gelijk probeert te halen via het klachtrecht. Maar die situatie deed zich hier niet voor. De klacht van de heer X was ruim binnen de termijn van zes weken waarbinnen een bezwaarschrift kan worden ingediend. Na binnenkomst van zijn mail had het op de weg van het college gelegen onmiddellijk met de heer X te overleggen hoe hij zijn geschrift precies behandeld wilde zien: 1) als bezwaarschrift, 2) als klacht of 3) beide.

Nu dit is verzuimd en de klacht van de heer X zonder meer ongegrond is verklaard, is hem in zijn rechten ernstig tekort gedaan. In de reactie op het rapport van bevindingen wordt dit namens het college alsnog erkend: "We hadden zijn verzoek moeten beoordelen en daarmee de heer X moeten wijzen op de mogelijkheid van bezwaar", zo luidt nu de reactie. Deze erkenning achteraf die ik op zichzelf toejuich, verandert niets aan mijn conclusie: zowel het primaire verzoek van de heer X als de wijze waarop vervolgens met zijn klacht daarover is omgegaan, zijn in strijd met de wet en dus niet behoorlijk behandeld.

### **Klachten nrs. 2,3 en 4**

Het gaat hier om het omleiden van mails van de heer X aan met name de Rekenkamer en aan mij als ombudsman. Het college acht de klachten daarover -terecht- gegrond, althans voor zover zij betrekking hebben op de lange duur van doorzending aan het juiste adres (2-3 weken). Wanneer het gemeentebestuur voor het indienen van klachten de elektronische weg heeft opengesteld, zoals de gemeente Hogeveen heeft gedaan, mag het algemene of bijzondere eisen stellen aan de wijze waarop dat gebeurt. Dat is in het geval van de heer X ook gebeurd en wel in de vorm van een besluit om al zijn mails naar één centraal punt in de organisatie te geleiden. Bij zo'n ordemaatregel moet de afzender dan wel de zekerheid hebben dat zijn mails zo snel mogelijk, hooguit een of twee dagen, op de juiste plek terecht komen. Twee à drie weken is veel te lang. Het college moet erop toezien dat zich dit niet herhaalt. De suggestie van de heer X in zijn klacht dat de gewraakte doorzending met opzet is vertraagd wordt namens het college van de hand gewezen. Hoewel de bewoordingen van het college op dat onderdeel niet uitblinken in helderheid, acht ik de formulering niet onbehoorlijk. Voor de stelling dat de doorzending bewust is opgehouden, ontbreekt naar mijn oordeel enig objectief bewijs. Maar slordig is het wel.

De klacht van de heer X over het omleiden van zijn tot mij gerichte mails acht ik wel gegrond. Burgers moeten in beginsel onbelemmerd en rechtstreeks toegang tot mij hebben, ook via de digitale weg. Alleen al uit een oogpunt van vertrouwelijkheid is dat geboden. Ik verzoek het gemeentebestuur daarom dringend de nodige technische voorzieningen te treffen (bv. door middel van een klachtenformulier dat via de website rechtstreeks bij mij terecht komt) zodat aan de eis van onmiddellijke toegang kan worden voldaan. Onlangs heb ik die wens ook al geuit in een gesprek met de burgemeester en de gemeentesecretaris.

## **Klacht nr. 5**

In deze klacht gaat het om het lang (6 à 7 weken) uitblijven van een afspraak voor een (vervolg-)gesprek met onder andere de gemeentesecretaris. Tijdens de hoorzitting is namens het college naar voren gebracht dat het gevraagde gesprek inderdaad lang heeft geduurd. Er is tussendoor wel contact geweest met de advocaat van de heer X over dit onderwerp, hetgeen de heer X naar aanleiding van het rapport van bevindingen ook niet heeft weersproken. In de gemeentelijke administratie zijn aard en frequentie van de contacten niet goed gedocumenteerd terug te vinden. Dat is jammer omdat het goed vastleggen, ook schriftelijk, van de inhoud van overleg en het maken van afspraken, vervelende misverstanden kan voorkomen. Die aanbeveling geef ik het college graag mee, maar voor een oordeel dat hier sprake zou zijn van een **onbehoorlijk** lang uitblijven van een afspraak acht ik onvoldoende aanknopingspunten aanwezig, gelet op de contacten die er tussendoor zijn geweest.

## **Klacht nr. 6**

In deze klacht geeft de heer X als zijn oordeel dat er sprake zou zijn (geweest) van leugens door een ambtelijke medewerkster tegenover de gemeentelijke ombudscommissie (11 juli 2012). Namens het college is deze klacht ongegrond verklaard met als argument dat die klacht reeds is afgehandeld. Ik acht deze stelling van het college, zo geformuleerd, wat al te absoluut, maar met de uitkomst ben ik het eens. Een genomen besluit of vastgesteld advies kan in beginsel wel worden herzien als er (nadien) nieuwe feiten of omstandigheden bekend worden die mogelijk tot een ander besluit of advies zouden hebben geleid. De vraag is of daarvan in dit geval sprake is. Naar mijn oordeel niet. De door de heer X opgevoerde perspublicatie levert voor mij geen objectief vast te stellen feiten op die een onderzoek tot herziening van de klacht uit 2012 rechtvaardigen. Van een onbehoorlijke gedraging is hier dus geen sprake.

## **Klacht nr. 7**

Deze klacht heeft betrekking op de vaststelling van de omvang van een dwangsom en de betrokkenheid daarbij van een ambtelijk medewerker.

Namens het college wordt die klacht ongegrond verklaard. Inmiddels was er namens het college bij brief van 11 juli 2016 ook al een correctie op de eerdere beslissing aangebracht. De heer X maakt er nu tegenover mij bezwaar tegen dat de betrokken medewerker bij de klachtbehandeling niet is gehoord en dat de eventuele uitkomst daarvan ook niet met hem is besproken. Op de hoorzitting is namens het college gezegd dat de betrokken medewerker wel is gehoord maar dat daarvan geen verslag is gemaakt.

Ik constateer dat deze werkwijze niet past in een transparante behandeling van een klacht. Bovendien staat het ook wel ver af van de gewoonte van het college om partijen bij een klacht in elkaars tegenwoordigheid te horen. Als dit laatste, om soms goede redenen, niet gebeurt, dan is het wel zaak de wederzijdse standpunten goed vast te leggen zodat iedereen die bij de klacht betrokken is, begrijpt waar het om gaat. Anders is sprake van een niet erg zorgvuldige procedure. Overigens past daar in dit geval wel onmiddellijk de kanttekening bij dat het college zijn aanvankelijk onjuiste beslissing over de dwangsom binnen een week na binnenkomst van de klacht inhoudelijk correct en vergezeld van excuses heeft gecorrigeerd. Daarmee kwam eigenlijk ook de grond onder de klacht te ontvallen.

## **Schadevergoeding**

De heer X eindigt zijn verzoekschrift met een verzoek aan mij. Hij vraagt mij het gemeentebestuur te vragen hem een symbolische schadevergoeding van € 5000 te betalen wegens het niet correct behandelen van zijn klachten. Voordat ik op dat verzoek inga, roep ik het college (opnieuw) op erop toe te zien dat de eigen klachtenprocedures zorgvuldig worden gevoerd. De uitkomsten van dit onderzoek naar de klachten van de heer X geven daarvoor alle aanleiding. Naar mijn oordeel zijn die uitkomsten ook reden genoeg voor het college om hem voor de gang van zaken verontschuldigen aan te bieden en beterschap te beloven.



Voor andere tegemoetkomingen aan de heer X zoals het toekennen van een symbolische schadevergoeding, zie ik geen grond.

In het bestuursrecht is het zeer beperkt mogelijk bij onrechtmatige besluiten - en zelfs bij rechtmatige besluiten- van de overheid schadevergoeding te claimen. Sinds 1 juli 2013 is daarvoor ook een speciale regeling in titel 8.4 van de Algemene wet bestuursrecht opgenomen. In de regel geldt deze wettelijke voorziening alleen voor besluiten die aan de bestuursrechter ter beoordeling kunnen worden voorgelegd. Voor het klachtrecht is dit wettelijke regime niet van toepassing. Op dat punt kan ik het verzoek van de heer X niet honoreren. Uiteraard staat het hem te allen tijde vrij aan de civiele rechter een schadeclaim ter beoordeling voor te leggen.

Hoogeveen, 14 oktober 2016

Maas van Egdom, ombudsman

A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line on the left, a large loop at the top, and several smaller loops and strokes extending to the right.