

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 klachtencoördinator, 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 beklagde 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.; kortheidshalve 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 Egdom, ombudsman