



# Rapport

Recht praten wat schuin is

Een onderzoek naar gedragingen van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rijssen-Holten

**Datum: 2 december 2014**

**Rapportnummer: 2014/192**

**INHOUDSOPGAVE**

Wat is de klacht? .....	3
Wat ging er aan de klacht vooraf? .....	3
Wat was de oorspronkelijke klacht? .....	4
Welke reactie komt er op de klacht? .....	4
Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman? .....	4
Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht? .....	5
Hoe reageerde de gemeente Rijssen-Holten? .....	5
Hoe reageerde verzoeker? .....	6
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman? .....	7
Slotbeschouwing .....	9

## WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de gemeente Rijssen-Holten heeft gereageerd op zijn melding per e-mail van 10 maart 2013 (welke na verzending ook in persoon door verzoeker aan de gemeente werd afgegeven op 14 maart 2013).

In die melding gaf hij aan dat Vitens bezig was met voorbereidende werkzaamheden (bomenkap) voor plaatsing van een uitweg naar het perceel ..(adres perceel, No), Rijssen, niet overeenkomstig de door de gemeente afgegeven verklaring van geen bezwaar van 9 april 2013 tot aanleg van die uitweg. Ook gaf hij in die melding aan bezwaar te maken tegen die uitweg. Daarnaast deed verzoeker in zijn melding een alternatief voorstel voor aanleg van de uitweg.

Daarnaast klaagt verzoeker erover dat de gemeente in haar brief van 25 november 2013 zijn klacht over de gang van zaken ongegrond heeft verklaard.

## WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Verzoeker woont tegenover een stuk grond waar Vitens een nieuw waterpompgebouw wilde plaatsen. Vanaf de weg waar het terrein van het gebouw aan grenst, diende een uitweg naar het gebouw te worden aangelegd.

Oorspronkelijk was het plan dat de uitweg haaks (in een hoek van 90 graden) op de weg zou worden aangelegd. Vitens (het drinkwaterbedrijf) had daarvoor een melding bij de gemeente gedaan voor het maken of veranderen van de uitweg. Die melding ontving de gemeente begin januari 2013. Bij brief van 4 april 2013 heeft de gemeente, conform artikel 2:112 van de APV aan Vitens meegedeeld dat de gewenste uitrit niet wordt verboden.

Daarnaast is op 22 oktober 2012 een omgevingsvergunning aangevraagd voor het vervangen van een pompgebouw. Op 6 februari 2013 is een zienswijze binnengekomen van verzoeker en omwonenden tegen het vervangen van het pompgebouw. Deze zienswijzen zijn meegenomen in de besluitvorming voor de ontwerpomgevingsvergunning. Daarom wordt door Vitens een overleg geregeld met de bezwaarmakers op 6 maart 2013 waarbij ook de gemeente uitgenodigd was. De ontwerpomgevingsvergunning lag van 5 maart 2013 tot 17 april 2013 ter inzage. Verzoeker heeft een afschrift van deze ontwerpomgevingsvergunning voor het vervangen van een pompgebouw ontvangen op 6 maart 2013.

Door Vitens, de gemeente, de echtgenote van verzoeker en verzoekers buurvrouw is op 6 maart 2013, voorafgaand aan de start van het aanleggen van de uitweg, de situatie ter plekke aanschouwd. Verzoeker zelf kon bij deze bijeenkomst niet aanwezig zijn. Er werd toen besproken dat de uitweg niet haaks, maar schuin ten opzichte van de weg zou worden geplaatst. Dit omdat de buurvrouw van verzoeker op die manier minder last had

van direct zicht op het pompgebouw. De echtgenote van verzoeker kon zich hier ook in vinden.

Aan het eind van diezelfde dag deed verzoeker bij Vitens, nadat hij had vernomen over het verloop van de bijeenkomst, een voorstel om de weg op een andere manier dan conform de wens van de buurvrouw te laten aanleggen, namelijk schuin de andere kant op. Op die manier zou ook hij minder zicht hebben op het pompgebouw. Hij nam daarover contact op met Vitens, telefonisch en per e-mail.

De dag daarna namen de voorbereidingen voor het aanleggen van de uitweg een aanvang: Vitens begon met het uitzetten van de weg en men begon met het kappen van een rij bomen. De uitweg zou schuin op de weg worden aangelegd, conform de wens van de buurvrouw.

Verzoeker nam telefonisch contact op met de gemeente en vroeg hoe de oorspronkelijke bouwtekening van de uitweg er uit had gezien: die zag op de situering van de uitweg in een hoek van 90 graden op de weg, dus niet schuin, zoals bleek dat hij nu werd aangelegd.

Verzoeker schreef hierover op 10 maart 2013 (verzonden op 12 maart 2013) de gemeente aan per e-mail en op 14 maart 2013 per brief in de vorm van een bezwaarschrift. Deze brief had als onderwerp: waterinstallatie X (naam locatie, No) en was gericht aan de behandelaar en ondertekenaar van de ontwerpomgevingsvergunning. De brief werd gezien als een zienswijze tegen het ontwerpbesluit.

Op 2 april 2013 had verzoeker hierover telefonisch contact met de behandelend ambtenaar waarin verzoeker aangaf dat hij nog wachtte op een reactie op zijn telefoontje, e-mail en brief.

Op 15 mei 2013 ontving verzoeker van de gemeente een ontvangstbevestiging van zijn bezwaarschrift.

Nadat aanvankelijk sprake zou zijn van een hoorzitting over het bezwaar, kreeg verzoeker op 28 juni 2013 een brief van de gemeente waarin werd gemeld dat de verklaring van geen bezwaar (hierna: toestemmingsverklaring) naar aanleiding van de melding van Vitens van begin januari 2013 werd ingetrokken omdat de oorspronkelijke melding van Vitens niet conform de realiteit was. Uit de stukken blijkt dat de gemeente naar aanleiding van de melding van januari 2013 op 4 april 2013 een toestemming had verleend.

De oorspronkelijk melding zag op een uitweg haaks op de weg, terwijl de realiteit was dat de uitweg er schuin op zou komen te staan. Vitens had daarom op 19 juni 2013 een nieuwe melding gedaan conform de schuine situatie, die door de gemeente zou moeten worden beoordeeld. De gemeente heeft bij brief van 11 juli 2013 verzoeker geïnformeerd dat de uitweg niet verboden is. In deze brief is tevens vermeld dat de brief van 10 maart wordt behandeld als een bezwaarschrift tegen de nieuwe (schuine) uitweg.

Het bezwaar van verzoeker, dat door de gemeente was opgevat als een bezwaar tegen de oorspronkelijke toestemming van geen bezwaar, zag volgens de gemeente formeel gezien op een niet (meer) bestaande situatie. De gemeente gaf aan dat als er geen zaak is, daartegen geen bezwaar kan worden gemaakt en dat verzoeker in feite niet-

ontvankelijk was in zijn bezwaar van 10 maart 2013. De gemeente wees verzoeker erop dat hij opnieuw bezwaar kon maken tegen de nieuw te verlenen toestemming.

Op 2 juli 2013 liet verzoeker weten bezwaar te maken tegen de gevolgde procedure. Het kwam op verzoeker over alsof de gemeente eigen gemaakte fouten probeerde te ontkennen en op geen enkel moment de moeite nam om naar een oplossing te zoeken via een gesprek.

Op 10 juli 2013 gaf de gemeente een nieuwe toestemming af conform de huidige situatie (uitweg schuin op de weg). Verzoeker ontving een kopie van die verklaring en hem werd gemeld dat zijn bezwaar zou worden behandeld als ware het een bezwaar gericht tegen deze toestemming.

Het bezwaar werd tijdens een hoorzitting op 22 augustus 2013 behandeld. Gesproken werd over de procedure die volgens een lid van bezwaarcommissie amateuristisch aandeed en over de inhoudelijke bezwaren van verzoeker tegen de aanleg van de uitweg (het zicht vanuit zijn tuin op de uitweg en parkeeroverlast). Op 5 oktober 2013 werd het bezwaar conform het advies van de bezwaarcommissie ongegrond verklaard.

#### **WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?**

Dit alles vormde voor verzoeker aanleiding om op 7 oktober 2013 een klacht in te dienen bij de gemeente.

Verzoeker klaagde over het te lang uitblijven van een reactie van de gemeente op zijn bezwaarschrift van 10 maart 2013. Hij noemde daarbij de Wet openbaarheid bestuur. De gemeente had hem in dat kader moeten informeren over de stand van zaken. De gemeente had hem eerder op de hoogte moeten stellen van de wijziging van de aanleg van de uitweg van het pompgebouw. Hij was, gelet op het verloop van de bijeenkomst tussen Vitens, de gemeente, zijn echtgenote en zijn buurvrouw, in de verwachting dat er nog ruimte was voor overleg over de feitelijke situering van de uitweg. Dit bleek niet zo te zijn. Verzoeker klaagde er ook over dat de gemeente hem bij de ontvangst van zijn bezwaar had gezegd dat waar geen zaak is, geen bezwaar kon worden gemaakt. Verzoeker had al in maart 2013 zijn bezwaar geuit tegen de feitelijke situatie, namelijk de aanleg van de uitweg schuin op de weg.

#### **WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?**

Op 24 oktober 2013 sprak verzoeker over zijn klacht met de adjunct-directeur van de gemeente. Tijdens dat gesprek kwam naar voren dat het beter was geweest om in verzoekers situatie te werken met één contactpersoon voor de verschillende procedures, om zo een open en directe communicatie met alle betrokkenen te kunnen voeren. De adjunct-directeur gaf aan hier lering uit te trekken voor toekomstige situaties. De adjunct-directeur bood tijdens het gesprek zijn excuses aan voor de gang van zaken.

Verzoeker had dit gesprek op prijs gesteld en er een positief gevoel aan over gehouden.

## **WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

Na dit gesprek volgde bij brief van 25 november 2013 het formele oordeel van de gemeente over verzoekers klacht. Zijn klacht werd ongegrond verklaard. De gemeente kwam tot het ongegrond verklaren omdat de gemeente uit de haar beschikbare stukken, met name de e-mail van 10 maart 2013, niet kon opmaken dat verzoeker een verzoek in het kader van de Wet openbaarheid bestuur had gedaan. De gemeente zag zijn brief als zienswijze op de omgevingsvergunning voor het nieuwe pompgebouw en als bezwaarschrift op de toestemmingsverklaring voor de uitweg.

Verzoeker legde hierop de klacht voor aan de Nationale ombudsman. Hij gaf aan dat hij het gesprek van 24 oktober 2013 met de adjunct-directeur als positief had ervaren. De adjunct-directeur had begrip getoond en zijn excuses aangeboden en verzoeker had het gewaardeerd dat hij zijn verhaal kwijt kon. De formele reactie van 25 november 2013 op de klacht ervoer verzoeker echter als een koude douche. Verzoeker gaf aan dat hij met de uitkomst van het gesprek tevreden was gesteld, maar dat de brief van 25 november 2013 hem zodanig in het verkeerde keelgat schoot dat hij besloot de zaak voor te leggen aan de ombudsman.

## **WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?**

De Nationale ombudsman legde de klacht zoals hiervoor weergegeven voor aan de gemeente en verzocht haar standpunt weer te geven. Daarbij werden de volgende vragen gesteld:

- Kan de gemeente aangeven wat zij naar aanleiding van de melding van 10 maart 2013 van verzoeker heeft ondernomen (richting verzoeker)?
- Kan de gemeente verklaren waarom de plaatsing van de uitweg, niet conform de oorspronkelijke verklaring van geen bezwaar, vanaf 7 maart 2013 een aanvang kon nemen terwijl Vitens de gemeente eerst op 19 juni 2013 liet weten geen gebruik te maken van die toestemming maar een nieuwe, aan de feitelijke situatie aangepaste, aanvraag tot verklaring van geen bezwaar had ingediend?
- Kan de gemeente aangeven hoe zij het gesprek dat verzoeker met de adjunct-directeur in het kader van de klachtbehandeling had gevoerd ziet in relatie tot de schriftelijke reactie op de klacht van 25 november 2013?

## **HOE REAGEERDE DE GEMEENTE RIJSSEN-HOLTEN?**

De gemeente gaf aan dat zij de klacht ongegrond achtte. Verzoekers klacht was door de gemeente zeer serieus behandeld en de gemeente had altijd de houding aangenomen dat zij open staat voor het beantwoorden van vragen en opmerkingen van verzoeker. Door de gevolgde procedure had de gemeente naar hem toe begrip getoond voor het feit dat de verschillende procedures en de verschillende behandelend ambtenaren mogelijk tot onduidelijkheid hadden geleid.

Ook had de gemeente aangegeven dat zij het spijtig vond dat verzoeker de verwachting had dat hij op grond van zijn brief van 10 maart 2013 informatie zou krijgen. De gemeente blijft van mening dat zij deze brief terecht had aangemerkt als bezwaarschrift. Dat bezwaar is meegenomen in de bezwaarprocedure tegen de melding van de uitweg. Verzoeker heeft op die manier geen procedurele kans hoeven te missen. Hij is door de gang van zaken volledig in staat gesteld om zienswijzen en later bezwaar en beroep in te stellen.

Volgens de gemeente was er naar aanleiding van de e-mail van 13 maart 2013 telefonisch een uitgebreid gesprek gevoerd met verzoeker door het toenmalige afdelingshoofd en is er informatie uitgewisseld.

De reden dat het kappen van de bomen niet conform de oorspronkelijke verklaring van geen bezwaar een aanvang kon nemen is er volgens de gemeente in gelegen dat men eerst naar aanleiding van het bezwaarschrift van verzoeker er achter kwam dat de aanleg van de weg niet overeenkwam met de oorspronkelijke bouwtekening.

De gemeente gaf hierbij aan dat het kappen an sich en het melden/aanleggen van een uitweg geen juridische relatie heeft met de omgevingsvergunning voor de activiteit bouwen (van het nieuwe pompgebouw).

De gemeente gaf verder aan dat de verschillende procedures en het gegeven dat verschillende medewerkers en instanties zich hier mee hebben beziggehouden verwarrend kan zijn voor de burger. De gemeente gaf ook aan dat terugkijkende het een complex geheel was.

Tijdens het gesprek dat de adjunct-directeur in oktober 2013 voerde met verzoeker is daarover gesproken en gaf de directeur aan dat de gemeente hier als organisatie anders mee om moet gaan. Daar heeft de gemeente ook daadwerkelijk maatregelen voor genomen door te investeren in het beter afstemmen van communicatie met en door derden. Dit stond ook beschreven in de klachtafdoening van november 2013. De klacht zelf blijft formeel ongegrond omdat deze gericht was op een door verzoeker ingediend bezwaar, dat in behandeling is genomen, aldus de gemeente. De schriftelijke afhandeling van de klacht betreft het formele collegestandpunt. De adjunct-directeur had verzoeker aangegeven dat als hij vragen had over de formele afdoening of van mening was dat deze de lading van het gevoerde gesprek niet dekt, hij altijd contact kon opnemen voor een vervolgesprek. Verzoeker had jammer genoeg van dit aanbod geen gebruik gemaakt, aldus de gemeente.

#### **HOE REAGEERDE VERZOEKER?**

Verzoeker gaf in zijn reactie aan dat hem vanuit de gemeente nooit was gezegd dat er tijdens het gesprek tussen de gemeente, Vitens, zijn echtgenote en zijn buurvrouw nog voorstellen gedaan konden worden over de aanleg van de uitweg. Daarom had verzoeker vlak ná dat overleg contact gezocht met Vitens om zelf een voorstel tot aanleg van de uitweg voor te leggen.

Verzoeker stelde voorts dat ondanks alle inspanningen die hij had gedaan om een reactie op zijn e-mail van 13 maart 2013 te krijgen, hij geen inhoudelijke reactie van de gemeente kreeg. Die kreeg hij pas op 28 juni 2013, waarin hem onder meer werd gezegd dat waar geen zaak is, geen bezwaar kan worden gemaakt. Verzoeker concludeert dat de gemeente willens en wetens de aanleg van de uitweg gewijzigd heeft en zich daarbij niet heeft gehouden aan de officiële aanvraag, dat de gemeente niet had gereageerd op zijn verzoek om informatie en de verkeerde informatie had verstrekt, aangezien de oorspronkelijke bouwtekening een uitweg haaks op de weg laat zien.

Met betrekking tot het aangeboden gesprek na de brief van 25 november 2013 gaf verzoeker het volgende aan. Hij stelde het merkwaardig te vinden dat de gemeente het jammer vond dat hij geen vervolggelsgesprek had aangevraagd. In het gesprek van oktober 2013 had de adjunct-directeur zijn excuses aangeboden en aangegeven dat hij de dingen had willen terugdraaien, maar dat dat helaas niet kon. Hij vond ook dat de communicatie niet goed was gegaan. Bij het lezen van de brief waarin staat dat verzoekers klacht ongegrond werd verklaard, voelde verzoeker zich als burger niet serieus genomen. De woorden van de adjunct-directeur vond hij niet congruent met de boodschap van de brief. Verzoeker vraagt zich daarbij af waarom hem een vervolggelsgesprek wordt aangeboden als tegelijkertijd in de brief wordt geadviseerd om contact op te nemen met de Nationale ombudsman als hij niet tevreden is over de wijze van klachtbehandeling. Wat is dan de functie of de meerwaarde van zo'n vervolggelsgesprek, vraagt verzoeker zich af.

## **WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

### ***Het reageren op het e-mailbericht van 10 maart 2013***

Het vereiste van transparantie houdt in dat de overheid open en voorspelbaar is in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Dit houdt onder meer in dat de overheid adequaat op correspondentie van burgers reageert, en uitleg geeft over (juridische) procedures zodat de burger weet waar hij aan toe is.

Uit de e-mail/het bezwaarschrift van 10 maart 2013 valt eenduidig op te maken dat verzoeker het niet eens was met de feitelijke situatie, de situatie zoals die zich op dat moment daadwerkelijk voordeed, rond de aanleg van de uitweg (schuin op de weg, conform de wens van de buurvrouw).

De gemeente reageert daar inhoudelijk pas na meer dan drie maanden op, namelijk op 27 juni 2013. Weliswaar zijn er eerder contactmomenten geweest maar daarin is geen informatie gepasseerd waar verzoeker wat aan had.

Die reactie van 27 juni 2013 was een formele reactie waarin werd geconstateerd dat het bezwaar zich richtte op de oorspronkelijke toestemmingsverklaring. Er werd gesteld dat er een nieuwe toestemming zou moeten worden verleend conform de huidige situatie (uitweg schuin in plaats van haaks op de weg).

De constatering van de gemeente dat het bezwaar van verzoeker zich richtte op de oorspronkelijke toestemming is een onjuiste interpretatie van dat bezwaar. Er staat in



verzoekers bezwaarschrift duidelijk dat het gaat om de uitweg zoals die er feitelijk lag, namelijk schuin. Bovendien was er een vertegenwoordiger van de gemeente aanwezig bij de schouw ter plaatse op 6 maart 2013, waarbij besloten werd de uitweg niet recht conform de oorspronkelijke toestemming maar schuin aan te leggen conform de wens van de buurvrouw.

Daarnaast blijkt uit de overgelegde stukken dat de gemeente pas op 4 april 2013 de oorspronkelijke toestemming naar aanleiding van de melding van Vitens van januari 2013 had afgegeven. Dat is nádat verzoeker bezwaar had gemaakt tegen de feitelijke situatie. Dat de gemeente een maand na de indiening van dat bezwaar pas de toestemmingsverklaring afgeeft die ziet op een achterhaalde situatie, is niet te begrijpen. Dit klemt temeer daar de gemeente verzoeker tegenwerpt dat daar waar geen zaak is, geen bezwaar kan worden gemaakt. Uit deze gang van zaken blijkt geen logische of voor de burger transparante werkwijze van de gemeente.

Een bezwaarschrift dient conform de Algemene wet bestuursrecht behandeld te worden. Maar voordat die behandeling wordt opgestart is het belangrijk om na te gaan of een bezwaarprocedure beantwoordt aan de verwachtingen van de burger. Daarom is persoonlijk contact cruciaal nadat een bezwaarschrift is ingediend. De gemeente had dan ook naar aanleiding van het bezwaar van 10 maart 2013 met verzoeker een gesprek moeten voeren over de feitelijke situatie. Het doel van zo'n gesprek is om samen te bespreken wat er precies aan de hand is en wat de beste aanpak is van het bezwaar. Dit had kunnen bijdragen aan transparant handelen zodat het voor verzoeker helder had kunnen worden wat nu de stand van zaken was. Verzoeker had dan geweten waar hij aan toe was.

Het is voorstelbaar dat verzoeker de indruk krijgt dat de gemeente willens en wetens verkeerde en onvolledige informatie verstrekt en dat het op hem overkomt alsof de gemeente eigen gemaakte fouten achteraf wil recht breien. Uit hetgeen de gemeente tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman naar voren heeft gebracht kan niet worden verklaard waarom de gemeente heeft gehandeld zoals zij heeft gedaan.

Duidelijk is wel –zoals de gemeente zelf ook heeft aangegeven tijdens de interne klachtprocedure- dat de communicatie met verzoeker te kort is geschoten en verzoeker daardoor geen transparant inzicht heeft gehad in het handelen van de gemeente, niet tijdens de procedure en ook niet nadien.

De onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk.

#### ***Het ongegrond verklaren van de klacht***

Het hiervoor genoemde vereiste van transparantie houdt tevens in dat de overheid bij het behandelen en beoordelen van een klacht geen tegenstrijdige reacties in de richting van de klager geeft..

Verzoeker gaf aan dat het gesprek met de adjunct-directeur naar aanleiding van zijn klacht hem een goed gevoel had gegeven en dat de klacht voor hem daarmee eigenlijk

was afgedaan, tot het moment dat hij de brief van de gemeente van 25 november 2013 ontving, waarin zijn klacht ongegrond werd verklaard.

Het is opmerkelijk dat een brief het positieve effect van een gevoerd gesprek ineens weg kan nemen. De gemeente stelt dat door de gevolgde procedure verzoeker juridisch gezien geen kans is ontnomen. Zijn bezwaar was immers behandeld en hij had ook nog de mogelijkheid om tegen de beslissing op het bezwaar beroep in te stellen. De gemeente miskent met deze gedachtegang de werkelijke kern van de klacht, namelijk dat de communicatie vanuit de gemeente met verzoeker gebrekkig was verlopen. Door te benadrukken dat verzoekers e-mail van 13 maart 2013 terecht als bezwaar is opgepakt en behandeld, legt de gemeente ten onrechte de nadruk op de juridische procedure. Dit klemt temeer daar, zoals hiervoor is overwogen, persoonlijk contact na indiening van het bezwaar uitbleef.

De vraag of verzoekers klacht gegrond is, is in deze situatie niet hetzelfde als het antwoord op de vraag of verzoeker uiteindelijk genoeg in de gelegenheid is gesteld om zijn juridische kansen te benutten. Niet voor niets is tijdens het gesprek met de adjunct-directeur in een bredere context dan de juridische gesproken over de bejegening-kant van de situatie. In dat gesprek werd door de adjunct-directeur gezegd dat de communicatie vanuit de gemeente naar verzoeker toe gebrekkig is geweest. De gemeente gaf aan dat er naar aanleiding hiervan een verbeteringstraject is gestart. Het is eigenaardig dat tijdens het gesprek het bredere kader wél de nodige aandacht heeft gekregen maar dat in de formele reactie op de klacht van 25 november 2013 het juridische kader doorslaggevend was.

De gevolgtrekking van de gemeente dat zij de klacht van verzoeker ongegrond acht, is daarom, gelet op het bovenstaande, strijdig met het vereiste van transparantie.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## **CONCLUSIE**

De Nationale ombudsman acht de klachten van verzoeker gegrond wegens strijd met het vereiste van transparantie.

## **SLOTBESCHOUWING**

Bij het behandelen van een klacht hoort het aangaan van een gesprek met de klager. In zo'n gesprek kan duidelijk worden wat de reden is dat iemand klaagt en waar het diegene precies om gaat; waar zit als het ware de pijn.

Klachtbehandeling dient bij te dragen aan herstel van vertrouwen van de burger in de overheid. Een gesprek in het kader van klachtbehandeling kan positief en direct effect hebben bij het oplossen van de klacht.

In geval van verzoeker had dat gesprek met de gemeente dat effect. De gemeente gaf aan dat de communicatie gebrekkig was verlopen, bood daarvoor excuses aan en gaf

aan dat zij maatregelen neemt door te investeren in het beter afstemmen van communicatie naar derden. Verzoeker was tevreden na afloop van dit gesprek. Wel zou er nog een formele beoordeling van de klacht komen.

Die beoordeling hield in dat de klacht ongegrond werd geacht, aangezien de gemeente vond dat zij juridisch gezien niets fout had gedaan. Dit veroorzaakte het effect dat verzoekers tevreden gevoel na het gesprek omsloeg in ontevredenheid.

Het is bij klachtbehandeling van belang dat de klacht steeds vanuit het zelfde perspectief wordt benaderd en beoordeeld. Als de klacht tijdens een gesprek vanuit een context van behoorlijkheid wordt benaderd, dient in de uiteindelijke klachtafdoening diezelfde klacht niet vanuit een context van rechtmatigheid te worden beoordeeld.

Die wijze van klachtbehandeling draagt niet bij aan vertrouwen in de overheid. Het handelen van de overheid, ook bij de behandeling van een klacht, dient open en voorspelbaar te zijn.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman