



Rapport

Openbaar rapport over een klacht over de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland te Zaandam.

Datum: 5 april 2016

Rapportnummer: 2016/031

Wat is de klacht?

Verzoeker klaagt er over dat een brandweercommandant van de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland, na een van verzoeker ontvangen melding of signaal, niet eerst met verzoeker zelf contact heeft opgenomen om te verifiëren wat deze precies beoogt, zodat vervolgens de vervolgacties daarop afgestemd konden worden.

Wat was de aanleiding voor de klacht?

Op 2 juli 2014 schrijft verzoeker de brandweercommandant van de Operationele eenheid Edam-Volendam, Waterland, Zeevang dat hij al enige jaren wordt bedreigd en geïntimideerd door een dorpsgenoot, tevens lid van de vrijwillige brandweer. Hij neemt op advies van Slachtofferhulp contact op met de brandweer, omdat hij enkele weken daarvoor opzettelijk door deze persoon is aangereden. Overigens wordt de naam van die persoon niet vermeld. Verzoeker houdt de brandweer niet verantwoordelijk, maar wil wel dat de bedreigingen bekend zijn.

Vervolgens neemt de brandweercommandant telefonisch contact op met verzoeker en zegt dat hij betrokkene inmiddels op zijn kantoor heeft gehad en dat volgens diens lezing de aanrijding anders is verlopen. Bovendien betreft het een privéconflict tussen twee particulieren, waarbij de brandweer geen rol speelt.

Het bevreemdt verzoeker dat hij niet in de gelegenheid is gesteld een en ander toe te lichten, maar dat met betrokkene, waarvan de naam niet was genoemd, wel een persoonlijk gesprek heeft plaatsgevonden. Daarbij is de aanrijding uitgebreid besproken, terwijl verzoeker had aangegeven dat dit buiten de verantwoordelijkheid van de brandweer viel. Over de geuite bedreigingen daarentegen is juist niet gesproken. Verzoeker dient over de aanpak van de brandweercommandant een klacht in bij de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland, omdat hij zich door de brandweer niet serieus genomen voelt en het onjuist vindt dat er geen hoor en wederhoor is toegepast.

Wat is de reactie van de Veiligheidsregio?

De directeur/Commandant schrijft, namens het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland, dat de situatie wordt betreurd, maar dat de uitspraak van de dorpsgenoot van verzoeker als een privékwestie wordt beschouwd en men overigens niet verwacht dit geschil te kunnen oplossen. Tevens schrijft de directeur dat hem bekend is dat de betrokken medewerker na de aangifte van verzoeker voor verhoor is opgeroepen. Ook zijn drie andere collega's gehoord, waarna de Officier van Justitie heeft besloten de zaak te seponeren. De directeur beschouwt de klacht hiermee als afgehandeld, maar is wel bereid tot een persoonlijk gesprek. Tijdens dit gesprek wordt herhaald dat de zaak een privékwestie is, maar ongeoorloofd gedrag niet zonder consequenties blijft.

Wat is de betrokkenheid van de Nationale ombudsman?

Verzoeker wendt zich vervolgens tot de Nationale ombudsman. Deze stelt echter geen onderzoek in, omdat het conflict zich afspeelt in de privésfeer. In reactie hierop schrijft verzoeker dat ten onrechte niet is ingegaan op het belangrijkste deel van zijn klacht; namelijk de wijze waarop zijn eerste brief aan de brandweer is opgepakt. Hij heeft een melding gedaan en deze is afgehandeld zonder hem te hebben gehoord. Zijn brief was in eerste instantie niet eens een klacht, maar een signaal waarvan hij wilde dat dit bij de brandweer bekend was. Er is bewust ook geen naam van betrokkene genoemd.

Verzoeker stelt dat de brandweercommandant naar aanleiding van de melding navraag is gaan doen, de betrokken medewerker heeft gesproken en op basis van die eenzijdige informatie een beslissing heeft genomen. Die beslissing is hem meegedeeld en de brandweercommandant heeft nimmer de bereidheid getoond nog eens naar zijn aanpak te kijken. Hij had, naar de mening van verzoeker, best kunnen aangeven 'dat het zo niet had moeten'. Nu blijkt nergens uit dat hij dit inzicht heeft verkregen.

Omdat dit onderdeel inderdaad onderbelicht is gebleven, stelt de Nationale ombudsman voor alsnog een gesprek te arrangeren tussen verzoeker en de directeur en de klachtbehandelaar van de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland zodat specifiek ingegaan kan worden op de klachtbehandeling. Dat gesprek vond plaats op 18 juni 2015.

Over het gesprek tussen verzoeker en de Veiligheidsregio

Na afloop van het gesprek wendt verzoeker zich opnieuw tot de Nationale ombudsman. Hij schrijft dat voorafgaand aan het gesprek een medewerkster van de Veiligheidsregio hem heeft gebeld en heeft verteld dat daarbij alleen de directeur en een juriste aanwezig zijn. Tijdens het gesprek geeft verzoeker nogmaals aan dit zeer spijtig te vinden, omdat de brandweercommandant de persoon is waar het om gaat. Hij had juist om een gesprek met de directeur en de brandweercommandant gevraagd, omdat de aanpak van de brandweercommandant niet correct was en hij hoopte daar erkenning voor te kunnen krijgen om het af te sluiten. In reactie hierop zou de directeur hebben aangegeven dat het enige wat in deze kwestie telt is dat de pesterijen gestopt zijn. Al met al vindt verzoeker dat het gesprek op een teleurstelling is uitgelopen, mede omdat de directeur zich vergist en de pesterijen pas zijn gestopt na het optreden van de recherche.

Waarom alsnog een onderzoek door de Nationale ombudsman?

In reactie hierop schrijft de Nationale ombudsman verzoeker voorstander te zijn van het op een informele, persoonlijke manier oppakken en - zo mogelijk - oplossen van klachten. Vandaar dat vaak wordt ingezet op het initiëren van gesprekken tussen een overheidsinstantie en een burger. Ervaring heeft geleerd dat dit de beste manier is om partijen tegenover elkaar te laten uitspreken waar het (voor hun gevoel) mis is gegaan en wat zij van de ander verwachten.

Geconstateerd wordt dat het gesprek tussen verzoeker en (vertegenwoordigers van) de Veiligheidsregio niet heeft gebracht wat verzoeker daarvan verwachtte en dat het voor het informeel, snel oppakken van klachten of signalen belangrijk is dat duidelijk is wat de

bedoeling is van diegene die het signaal (of klacht) afgeeft. Daarmee kan worden voorkomen dat een proces wordt ingezet dat feitelijk contraproductief is.

Verzoeker stelt hierop de vraag aan de orde in hoeverre van de brandweercommandant verwacht had mogen worden, dat hij naar aanleiding van de ontvangst van de melding of het signaal eerst met verzoeker zelf contact opgenomen had om te verifiëren wat deze precies beoogt, zodat de vervolgacties daarop afgestemd konden worden.

Hierin ziet de Nationale ombudsman aanleiding alsnog een onderzoek in te stellen.

Wat is de nadere reactie van de Veiligheidsregio?

De Veiligheidsregio is van mening juist te hebben gehandeld bij de klachtafhandeling en heeft er, naar haar mening, alles aan gedaan om verzoeker tevreden te stellen. De wijze van afhandeling van de klacht staat de Veiligheidsregio vrij. Daarbij geeft zij aan dat het haar beleid is dat - indien een klacht zich richt op een medewerker - zij als werkgever in de eerste plaats contact opneemt met de betrokken medewerker. De Veiligheidsregio betreurt het dat verzoeker zich daar niet in kan vinden.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

Dit impliceert dat, voordat een overheidsinstantie actie onderneemt naar aanleiding van een van een burger ontvangen signaal, vraag of klacht, de overheidsinstantie eerst contact met die burger opneemt zodat duidelijk is met welk doel en met welk perspectief de burger zich tot die instantie richt en vervolgens de te ondernemen actie daarop kan worden afgestemd.

Verzoeker wendt zich, op advies van Slachtofferhulp, schriftelijk tot een brandweercommandant van de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland. Deze neemt telefonisch contact op met verzoeker, nadat hij eerst met de betrokkene heeft gesproken en op basis van diens mededelingen concludeert dat de kwestie anders is verlopen dan verzoeker stelt.

In reactie op zijn klacht hierover verwijst de Veiligheidsregio verzoeker op het privékarakter van het conflict en doet geen uitspraak over het feit dat de brandweercommandant niet eerst bij verzoeker navraag heeft gedaan over zijn beweegredenen om zich schriftelijk tot de brandweercommandant te wenden of hem niet eerst in de gelegenheid heeft gesteld een nadere toelichting te geven.

Nu de brandweercommandant niet eerst, naar aanleiding van het ontvangen signaal, bij verzoeker navraag heeft gedaan over het door verzoeker daarmee beoogde doel is niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van actief luisteren naar de burger.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

De Veiligheidsregio merkt op dat het haar beleid is om - indien een klacht zich richt op een medewerker – zij als werkgever eerst contact opneemt met de betrokken medewerker. Dit is op zich juist. Als echter niet ook de indiener van een klacht in de gelegenheid wordt gesteld zijn klacht te verduidelijken, wordt niet voldaan aan de hoorplicht, zoals neergelegd in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht.

De hoorplicht is een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren en moet daarom de gelegenheid worden geboden zijn mening mondeling naar voren te brengen. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen of naar een oplossing te zoeken. De hoorplicht draagt zo bij aan het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur, een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure.

Het horen is echter niet alleen belangrijk als onderdeel van de formele klachtenprocedure. Een klacht is een uiting van ongenoegen en van geschonden vertrouwen. Daarom vindt de Nationale ombudsman het belangrijk dat, na ontvangst van een klacht, eerst persoonlijk contact opgenomen wordt met de indiener daarvan. Zo kan worden achterhaald waar het de klager precies om gaat, wat zijn perspectief op het gebeuren is en wat vervolgens de meest effectieve of adequate manier van klachtbehandeling is. Dit niet doen vergroot de kans op een niet adequate, niet effectieve manier van klachtbehandeling, welke niet bijdraagt aan het herstel van vertrouwen.

En dat is een gemiste kans.

In onderhavige casus was er echter (nog) niet eens sprake van een ingediende klacht. Verzoeker wilde slechts een signaal afgeven. In die gevallen is het ook belangrijk om eerst persoonlijk contact op te nemen en te achterhalen waar het de burger precies om gaat, wat zijn perspectief op het gebeuren is en wat vervolgens de meest effectieve of adequate manier van handelen is.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Veiligheidsregio Zaanstreek Waterland te Zaandam is gegrond wegens strijd met het vereiste van actief luisteren naar de burger.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen