



Rapport

Rapport over een klacht over het openbaar lichaam van Sint Eustatius.

Datum: 7 april 2016

Rapportnummer: 2016/032

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het openbaar lichaam Sint Eustatius niet heeft gereageerd op zijn brief van 20 juli 2014, noch op zijn klacht over het uitblijven van een reactie.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

Bevindingen

De heer S. heeft tegen de intrekking van zijn vaarvergunning bezwaar ingediend bij het openbaar lichaam St Eustatius (hierna: OLSt) en om schadevergoeding gevraagd. Het OLSt heeft op 16 juli 2014 in beslissing op bezwaar de intrekking ongedaan gemaakt maar de schadeclaim afgewezen. In deze beslissing is geen rechtsmiddelenverwijzing opgenomen.

Op 20 juli 2014 antwoordt de gemachtigde namens de heer S. en maakt bezwaar tegen de beslissing van 16 juli 2014. Bij uitblijven van respons en na herhaalde rappels van de gemachtigde, klaagt de gemachtigde op 26 november 2014 bij de Nationale ombudsman over het niet reageren en over het afwijzen van de schadeclaim.

Conform de onderlinge werkafpraak over klachtbehandeling stuurt de Nationale ombudsman deze klacht op 3 februari 2015 naar het OLSt voor klachtbehandeling. Tevens vraagt de Nationale ombudsman om terugkoppeling van de behandeling.

Na rappels in april, mei en juni 2015, reageert het OLSt op 24 juni 2015 en vraagt de Nationale ombudsman om geduld. Op 27 juli 2015 herhaalt de Nationale ombudsman zijn vraag. In reactie daarop stuurt het OLSt op 28 juli 2015 een kopie van haar besluit van 16 juli 2014 en geeft aan, open te staan voor opmerkingen van de Nationale ombudsman. Op 30 juli 2015 antwoordt de Nationale ombudsman en vraagt onder meer om informatie over de klachtbehandeling en over de mogelijkheid van beroep bij de rechter.

Op 13 augustus 2015 antwoordt het OLSt daarop:

"1) Staat hoger beroep open? Op grond van de War BES kan belanghebbende in bezwaar gaan tegen een beslissing van het Openbaar Lichaam. Als deze niet naar genoegdoening is kan hij/zij ook nog in beroep hiertegen. Ik zal nog even contact opnemen met de belanghebbende om hem te horen en contact opnemen met de afdeling die het advies heeft uitgebracht. Zoals ik al eerder heb gezegd 'de klachtenafhandeling

procedure en bezwaarafhandeling procedure' is nog niet volledig in gang gezet. In de toekomst zou het Openbaar Lichaam St. Eustatius bij het afdoen van bezwaarschriften door kunnen verwijzen naar het Gerecht in eerste aanleg bijvoorbeeld. Ik zal deze bespreken met afdeling juridische zaken.

2) Wat is de status van de klachtbehandeling? Volgens OLSt is de klacht met de brief van 16 juli 2014 afgedaan. Hierin staat dat belanghebbende niet in aanmerking komt voor schadevergoeding. Deze is verstuurd naar [de gemachtigde; No]. De uitspraak op het bezwaarschrift heb ik u in een eerdere email verstuurd. Ik snap niet precies wat belanghebbende wil. Ik stel voor om nog even contact te maken met de afdeling die het advies heeft uitgebracht en belanghebbende om hem weer nog te horen."

Op 16 september 2015 heeft de Nationale ombudsman een uitgebreid skype-gesprek met de contactpersoon van het OLSt over de klachtbehandeling, waarbij het volgende is besproken:

- de beslissing van 16 juli 2014 kan geen antwoord zijn op de klacht over het niet beantwoorden van de brief die de gemachtigde een week later, op 20 juli 2014, heeft gestuurd;
- het standaard opnemen van een rechtsmiddelenverwijzing onder een besluit waartegen beroep openstaat wordt intern met de juridische afdeling besproken. Het OLSt verwacht om de gemachtigde hierover binnen een week te benaderen;
- in haar antwoord zou het OLSt moeten ingaan op: het ontbreken van de rechtsmiddelenverwijzing (eventueel excuus aanbieden), het verwijzen naar het Gerecht in Eerste Aanleg voor het indienen van beroep, het niet reageren op de brief van 20 juli 2014 en de wijze waarop de klacht hierover is behandeld (behandelingsduur, uitblijven van respons, ontbreken van tussenberichten aan, en contact met, de klager). Het OLSt zegt toe om binnen twee dagen contact op te nemen met de heer S.

Op 22 september 2015 informeert de Nationale ombudsman de gemachtigde over het te verwachten contact met het OLSt. Op vrijdagmiddag, 25 september 2015, schrijft de gemachtigde dat het OLSt nog geen contact heeft opgenomen. Op 29 september 2015 vraagt de Nationale ombudsman daarom aan het OLSt, wat er is misgegaan.

In antwoord daarop schrijft onze contactpersoon van het OLSt op 29 september 2015:

"Na onze skype meeting heb ik nog even met [de gezaghebber; No] gezeten en gisteren, maandag 28 september 2015 een afspraak gehad met mevrouw [B.; No] van de afdeling Juridische zaken. Mevrouw [B.; No] heeft het bestuurscollege geadviseerd betreffende de klacht- en bezwaarschriften. Vorige week kon ze niet. We hebben de klachtenafhandelingprocedure, de bezwarenprocedure en verder contact met [de gemachtigde; No] besproken.

Tijdens onze bespreking hebben we afspraken gemaakt. Ik heb beloofd om [de gemachtigde; No] vorige week te benaderen. Door verschillende omstandigheden is het mij niet gelukt haar te benaderen vorige week waarvoor mijn verontschuldigingen. Vandaag 29 september 2015 zal ik [de gemachtigde; No] benaderen. Het heeft een paar dagen langer geduurd dan ik had verwacht."

Op 30 september 2015 stuurt het OLSt aan de gemachtigde een e-mail met excuus voor het niet opnemen van een rechtsmiddelenverwijzing onder de beslissing op bezwaar van 16 juli 2014. Mocht de heer S. beroep willen instellen, dan kan hij dat alsnog doen bij het Gerecht in Eerste Aanleg. In antwoord daarop schrijft de gemachtigde op 5 oktober 2015 dat beroep instellen niet aan de orde is. Graag wacht de gemachtigde op een antwoord op de brief van 20 juli 2014 en op de klacht over het uitblijven van respons. Bij uitblijven van een reactie stuurt de gemachtigde op 13 en 21 oktober 2015 en op 15 januari 2016 per e-mail herinneringen aan het OLSt met kopieën aan de Nationale ombudsman.

II. Beoordeling

Vereiste van Fair Play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken. Dat betekent ook dat het openbaar lichaam Sint Eustatius (hierna: OLSt) in elke beslissing op bezwaar de burger tijdig informeert over de mogelijkheid en de termijn van beroep bij de rechter, waar deze mogelijkheid bestaat.

Het OLSt heeft in haar besluit van 16 juli 2014 gereageerd zowel op het bezwaar als ook op de schadeclaim van de gemachtigde. De gemachtigde heeft vervolgens opnieuw bezwaar ingediend. Echter, de juiste weg om dit besluit ter discussie te stellen, is beroep indienen bij de rechter (zie achtergrond onder punt 1). In dit geval is dat het Gerecht in Eerste Aanleg van Bonaire, Sint Eustatius en Saba (hierna: GEA). Het OLSt heeft dit niet opgemerkt, ook niet na herhaalde herinneringen van de gemachtigde om te reageren. Ruim één jaar later biedt het OLSt aan de gemachtigde excuses aan voor het niet opnemen van een rechtsmiddelenverwijzing.

Het OLSt heeft geen oog gehad voor de procedurele kansen van verzoeker. Noch in het besluit, noch op het moment dat de gemachtigde opnieuw bezwaar heeft ingediend tegen dat besluit. Pas één jaar later en pas na de tussenkomst van de Nationale ombudsman, erkent het OLSt het gemis van een rechtsmiddelenverwijzing. Op dat moment had het voor de hand gelegen dat het OLSt dat gemis herstelt en verzoeker, mits hij dat nog wil, alsnog de mogelijkheid biedt om het 'bezwaar' als beroep door te sturen naar de rechter. Ook deze kans heeft het OLSt onbenut voorbij laten gaan. Door structureel geen rechtsmiddelenverwijzing in beslissingen op te nemen waartegen beroep open staat, frustrleert het OLSt de mogelijkheid van de burger om zijn procedurele kans in de toegang tot de rechter effectief te benutten en handelt tevens in strijd met de wet.

Vereiste van de-escalatie

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid in haar contacten met de burger escalatie probeert te voorkomen of te beperken. Communicatieve vaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. Dat betekent ook dat de overheid de burger op de hoogte houdt over de lopende klachtbehandeling, uit eigen beweging er alles aan doet om te voorkomen dat de wijze van klachtbehandeling

de onderlinge verstandhouding nog verder onder druk zet en mocht dat niet lukken in ieder geval antwoord geeft op vragen over de lopende klachtbehandeling.

Het OLSt heeft op de klacht van de gemachtigde van 20 juli 2014 niet gereageerd, ook niet na herhaalde rappels van de gemachtigde. Vier maanden later klaagt de gemachtigde bij de Nationale ombudsman over 'het niet reageren'. De Nationale Ombudsman heeft de behandeling van deze klacht conform afspraak (zie achtergrond onder punt 2) aan het OLSt over gedragen. Op 30 september 2015 reageert het OLSt voor het eerst richting de gemachtigde. Echter, het OLSt zegt niets over de klacht over 'het niet reageren' noch over de wijze waarop deze klacht is behandeld of behandeld zal worden. Een half jaar later is daarin geen verandering gekomen, ook niet nadat de gemachtigde drie keer 'aan de bel' van het OLSt heeft getrokken.

Door structureel niet te reageren op de klacht over 'het niet reageren' bevestigt het OLSt juist de gegrondheid van deze klacht. Het draagt bovendien nodeloos bij aan escalatie en getuigt niet van respectvolle of oplossingsgerichte communicatie. Ruim anderhalf jaar lang heeft het OLSt niet gereageerd op de meldingen van de gemachtigde over het uitblijven van een klachtantwoord, noch heeft het OLSt de klacht tot heden afgehandeld. Het OLSt heeft daarmee escalatie in de hand gewerkt en het vertrouwen beschaamd.

Slotoverweging

In mijn ogen valt veel te winnen als de lokale overheid op Sint Eustatius actief en oplossingsgericht in gesprek gaat met degene die contact zoekt of een klacht of bezwaar indient. Actieve communicatie met wederzijds respect zorgt daarbij voor de grond waarin vertrouwen kan groeien. Dat is wat ik de burger en de lokale overheid van Sint Eustatius gun.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het openbaar lichaam van Sint Eustatius, is gegrond wegens strijd met het vereiste van fair play en het vereiste van de-escalatie.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het openbaar lichaam van Sint Eustatius begonnen is een klachtafhandelingsprocedure vorm te geven.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het bestuurscollege van Sint Eustatius in overweging:

1. Zorg voor een rechtsmiddelenverwijzing in iedere beslissing die vatbaar is voor beroep bij de rechter.
2. Zorg altijd voor actieve communicatie over de behandeling van (burger)brieven.

- Informeer de schrijver over de behandeling van zijn brief, te beginnen met een ontvangstbevestiging, informatie over de behandelingsduur en over de behandelende afdeling of medewerker.
 - Houd uit eigen beweging de brievenaar regelmatig met tussenberichten op de hoogte van de voortgang.
 - Reageer altijd op vragen van de brievenaar over de behandeling.
3. Zorg altijd voor adequate registratie en voortgangsbewaking van (burger)brieven.
 4. Zoek in klachtbehandeling allereerst het persoonlijke contact met de klager over de klacht en de behandeling. Handel daarbij overeenkomstig de afspraken over klachtbehandeling zoals vastgesteld in de jaarbrief van 26 februari 2015 (zie achtergrond onder punt 2).

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Onderzoek

Op 26 november 2014 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S te Sint Eustatius, ingediend door zijn gemachtigde met een klacht over een gedraging van het openbaar lichaam van Sint Eustatius.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuurscollege, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren. De reactie van de gemachtigde gaf aanleiding om het verslag op een klein punt aan te vullen respectievelijk te wijzigen. Het openbaar lichaam Sint Eustatius heeft niet gereageerd.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie: e-mails en telefoongesprekken met het openbaar lichaam van Sint Eustatius en met de gemachtigde in februari, april, mei, juni, juli, augustus, september 2015 en januari 2016.

Achtergrond

1. **Wet administratieve rechtspraak BES**

Artikel 3

1. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder beschikking: een schriftelijk besluit van een bestuursorgaan inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling die niet van algemene strekking is.

2. Met een beschikking wordt een weigering om een beschikking te geven gelijk gesteld.

3. Wanneer de wettelijk gestelde termijn voor het geven van een beschikking is verstreken zonder dat een beschikking is gegeven of – bij het ontbreken van zulk een termijn – wanneer niet binnen redelijke tijd een beschikking is gegeven, geldt dat als het weigeren van het geven van een beschikking.

Artikel 16

1. Het beroepschrift wordt ingediend binnen zes weken na de dag waarop de beschikking is gegeven, of geldt als geweigerd.

2. De dag waarop de beschikking is verzonden of uitgereikt, geldt als de dag waarop deze is gegeven.

3. Wanneer het beroepschrift na afloop van de daarvoor gestelde termijn is ingediend, blijft niet-ontvankelijkverklaring op grond daarvan achterwege, indien de indiener aantoont dat de termijnoverschrijding het gevolg is van niet aan hem toe te rekenen

bijzondere omstandigheden en dat hij het beroep heeft ingesteld zo spoedig als dit redelijkerwijs verlangd kon worden.

4. Het bestuursorgaan doet bij zijn beschikking mededeling van de mogelijkheid van het indienen van beroep en de termijn, waarbinnen het beroepschrift moet worden ingediend. In de oorspronkelijke beschikking wordt gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een bezwaarschrift en de termijn waarbinnen het bezwaarschrift moet worden ingediend.

2. Jaarbrief St. Eustatius, 26 februari 2015

"...Het OLSt kent een traditie van informele klachtafhandeling. De Nationale ombudsman juicht een laagdrempelige en informele behandeling van klachten toe waar dat kan. Waar het niet kan is een meer formele aanpak nodig.

Op grond van de Wet openbare lichamen BES is de Nationale ombudsman verplicht klachten over openbare lichamen direct te behandelen, zonder dat het openbaar lichaam dat eerst zelf heeft gedaan. Het OLSt heeft aangegeven bij voorkeur eerst zelfde klachten te willen behandelen. Dit verzoek ondersteunen wij en heeft daarom geleid tot een vaste afspraak dat wij de klachten eerst aan het OLSt doorzenden. De Nationale ombudsman bewaakt daarbij het proces.

Onderdeel van de afspraak is dat het OLSt ons rapporteert over de wijze waarop de klachten zijn/worden behandeld en dat het OLSt een registratie bijhoudt van de klachten. Verder hebben we afgesproken dat aan de indieners van klachten informatie wordt verstrekt over de klachtbehandeling (ontvangstbevestiging, wijze van klachtbehandeling, termijn van afdoening etc.) en dat in elke formele klachtafdoening standaard een verwijzing naar de Nationale ombudsman wordt opgenomen. Deze afspraken zijn begin 2015 nog eens bevestigd...."