



Rapport

Bellen met de burger

Een onderzoek naar de klachtbehandeling door de Omgevingsdienst Regio Nijmegen.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht gegrond.

Datum: 27 juni 2018

Rapportnummer: 2018/045

WAT IS DE KLACHT?

Verzoekers klagen erover dat in het kader van de klachtbehandeling alleen de betrokken ambtenaar is bevestigd en er geen contact met hen is opgenomen.

WAT IS ER GEBEURD?

Verzoekers maken zich al lange tijd zorgen over de aanwezigheid van asbest op een stuk grond in hun woonomgeving. Zij hebben hierover juridische procedures gevoerd en meldingen gedaan bij de Omgevingsdienst Regio Nijmegen (ODRN).

Op 22 juni 2017 doet verzoeker wederom melding bij de toezichthouder, die werkzaam is bij de ODRN. Volgens verzoekers deelt hij telefonisch mee dat er geen asbest is op het stuk grond en dat verzoeker moet ophouden hierover te zeuren. Daarna verbreekt de toezichthouder volgens verzoekers de verbinding.

Later op de dag belt de toezichthouder verzoeker nog twee keer. Tijdens die gesprekken biedt hij geen excuses aan voor het verbreken van de verbinding, maar laat hij volgens verzoekers juist weten dat verzoeker een kletsverhaal vertelt.

HOE IS DE KLACHTBEHANDELING VERLOPEN?

Op 22 juni 2017 dienen verzoekers een klacht in over het telefonisch contact met de toezichthouder. Bij brief van 20 juli 2017 reageert de ODRN op de klacht.

De ODRN acht de klacht kennelijk ongegrond. De reden waarom het telefonisch contact werd beëindigd, ligt volgens de ODRN anders dan verzoekers stellen. Volgens de toezichthouder viel er een stilte in het gesprek, waardoor hij dacht dat het gesprek beëindigd was en hij de verbinding verbroken heeft. Nu de toezichthouder volgens de ODRN het telefoongesprek niet zo abrupt heeft afgebroken als verzoekers stellen, was er voor hem geen aanleiding om hier in het volgende telefoongesprek excuses voor te maken. Naar het oordeel van de ODRN was dat ook niet nodig.

Omdat de ODRN de klacht kennelijk ongegrond vindt, ziet de ODRN er vanaf verzoekers te horen over de klacht.

KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

Omdat verzoekers niet tevreden zijn met het oordeel van de ODRN, nemen zij contact op met de Nationale ombudsman. Verzoekers vinden het niet kunnen dat de ODRN het standpunt van de toezichthouder klakkeloos volgt.

De Nationale ombudsman informeert de ODRN over zijn visie op deze zaak en vraagt om een reactie daarop.

WAT IS DE VISIE VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Persoonlijk contact als uitgangspunt bij klachtbehandeling

De Nationale ombudsman vindt dat persoonlijk contact het uitgangspunt moet zijn bij de behandeling van een klacht. Wij bedoelen daarmee dat een instantie telefonisch contact moet opnemen, om een klacht met de indiener daarvan te bespreken. Zo kan worden nagegaan wat er is gebeurd en waarover precies wordt geklaagd. Alleen als de overheid de kern vindt van de klacht, is een passende oplossing immers mogelijk. Daarom moet de overheid aan het begin van de klachtbehandeling verkennen welke belangen spelen bij de burger. Dat lukt het beste in persoonlijk contact: telefonisch of *face to face*.¹

Wanneer verklaringen over de feiten uiteenlopen

De Nationale ombudsman vindt dat wanneer niet kan worden vastgesteld wat er is gebeurd, daarover ook geen oordeel in de zin van een gegrond- of ongegrondverklaring van de klacht kan worden gegeven.

Als verklaringen over hoe een gesprek is verlopen uiteenlopen of zelfs tegenstrijdig zijn, en er van dat gesprek geen geluidsopnamen zijn gemaakt, valt niet vast te stellen wat er daadwerkelijk is gebeurd. Het is het woord van de één tegen het woord van de ander. In zo'n geval moet de conclusie van klachtbehandeling zijn dat er geen oordeel over de klacht kan worden gegeven. Dat laat overigens onverlet dat wel begrip kan worden getoond voor de beleving van een dergelijk gesprek.

WAT IS DE REACTIE VAN DE OMGEVINGSDIENST REGIO NIJMEGEN?

De ODRN laat weten het met de Nationale ombudsman eens te zijn dat persoonlijk contact de beste manier is om te achterhalen wat de achtergrond van een klacht is. De normale procedure bij de ODRN is dan ook dat contact wordt opgenomen om te achterhalen wat de aard van de klacht is en wat degene die de klacht heeft geuit, wenst. In dit geval heeft de ODRN geconcludeerd dat sprake was van een uitzonderingssituatie waarin daarvan kon worden afgezien.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De Nationale ombudsman toetst het handelen van de ODRN aan de behoorlijkheidsvereisten van *fair play* en goede voorbereiding. Op basis van deze vereisten mag worden verwacht dat de overheid een open houding heeft waarbij de

¹ Zie de Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling, p. 24 e.v., via www.nationaleombudsman.nl/pk.

burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden. De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen en toetst deze door middel van wederhoor bij de burger.

Wat vinden wij van de klachtbehandeling door de ODRN?

De ODRN heeft naar aanleiding van de klacht geen telefonisch contact met verzoekers opgenomen. De Nationale ombudsman vindt dat de ODRN dat wel had moeten doen.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat de ODRN over het algemeen persoonlijk contact zoekt met burgers die een klacht hebben ingediend. De Nationale ombudsman vindt dat niet lichtzinnig moet worden aangenomen dat er een reden is om hier een uitzondering op te maken.

De ODRN heeft niet nader toegelicht waarom hier sprake zou zijn van een uitzonderingssituatie. Dat de ODRN de klacht kennelijk ongegrond achtte, is in ieder geval geen reden om geen persoonlijk contact op te nemen.

Op grond van artikel 9:10, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, kan van het horen van een burger worden afgezien indien zijn klacht kennelijk ongegrond is. De Nationale ombudsman merkt uitdrukkelijk op dat het zoeken van persoonlijk contact om na te gaan wat er is gebeurd en waarover precies wordt geklaagd, daar los van staat. Er kan immers pas worden vastgesteld dat een klacht kennelijk ongegrond is nádat duidelijk is wat die klacht precies is.²

Door geen contact met verzoekers op te nemen, heeft de ODRN niet behoorlijk gehandeld.

Wat vinden wij van het oordeel van de ODRN?

De Nationale ombudsman vindt dat de ODRN de klacht ten onrechte kennelijk ongegrond heeft verklaard.

Een klacht is kennelijk ongegrond wanneer zonder nader onderzoek duidelijk is dat de klacht ongegrond is. Dat betekent dat er geen twijfel mag bestaan over de feiten en die dus onbetwistbaar vaststaan.³

De ODRN had zich moeten onthouden van een oordeel over de klacht. De verklaringen van verzoekers en de toezichthouder lopen uiteen en er is geen geluidsopname van het telefoongesprek gemaakt. De ODRN kan dus niet achterhalen of de verklaring van de toezichthouder klopt. In zo'n geval moet de conclusie van klachtbehandeling zijn dat er geen oordeel over de klacht kan worden gegeven.⁴

² Zie de Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling, p. 35.

³ Zie rapport 2009/209, p. 15, via www.nationaleombudsman.nl.

⁴ Zie de Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling, p. 38.

Door het standpunt van de toezichthouder zonder wederhoor over te nemen en op basis daarvan de klacht kennelijk ongegrond te achten, heeft de ODRN niet behoorlijk gehandeld.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Omgevingsdienst Regio Nijmegen is gegrond, wegens schending van de behoorlijkheidsvereisten van *fair play* en goede voorbereiding.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen