



nationale ombudsman

Rapport

Klacht in de wacht

Een onderzoek naar klachtbehandeling door
de gemeente Roermond

Oordeel

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

Samenvatting

In 2015 vindt er een huiszoeking plaats in de woning van de heer Hofstee¹, na een melding over niet gemeld samenwonen. Omdat het vermoeden bestaat van een jarenlange samenwoning volgt een strafrechtelijk onderzoek door het Openbaar Ministerie (OM). De heer Hofstee klaagt bij de gemeente over twee gedragingen die tijdens de huiszoeking plaatsvonden. Hij klaagt over één gedraging die plaatsvond ná de huiszoeking: het lekken van vertrouwelijke informatie door een ambtenaar aan bekenden van de heer Hofstee. De gemeente verwijst de heer Hofstee naar het OM omdat zijn klachten te maken hebben met de strafzaak en stuurt de klachten door naar de hoofdofficier van justitie. Zo kan de rechter kennis nemen van zijn klachten. Na de uitspraak van de strafrechter richt de heer Hofstee zich weer tot de gemeente omdat zijn derde klacht nog niet is behandeld. De gemeente geeft hierop aan dat de rechter in zijn vonnis niet heeft gezegd dat de bewuste ambtenaar onrechtmatig heeft gehandeld. Zij verwijst hierbij naar de wettelijke regels over klachtbehandeling en geeft aan de klacht niet te gaan behandelen.

Hierna klaagt de heer Hofstee bij de Nationale ombudsman. Deze toetst de klacht in eerste instantie aan de op dat moment beschikbare informatie. Hij concludeert in zijn brief dat hij zich kan vinden in het standpunt van de gemeente. Daarop wendt de heer Hofstee zich weer tot de Nationale ombudsman. Hij geeft nu aan dat zijn klacht over het lekken van informatie niet door de strafrechter is beoordeeld. De Nationale ombudsman vraagt alle relevante documenten op, waaronder het strafvonnis, en concludeert dat de rechter over de derde klacht niets heeft gezegd. Daarom verzoekt hij de gemeente om alsnog deze klacht te behandelen. De gemeente weigert dit, en verwijst naar de eerdere brief van de Nationale ombudsman.

Daarna start de Nationale ombudsman een onderzoek naar de manier van klachtafhandeling door de gemeente. Hieruit komt naar voren dat de strafrechter geen oordeel heeft gegeven over de derde klacht van de heer Hofstee. De gemeente heeft dus onterecht deze klacht niet behandeld. De verwijzing naar de wetsartikelen blijkt onjuist te zijn geweest. Omdat de rechter deze gedraging niet had beoordeeld had de gemeente deze klacht dus wél moeten behandelen. Dit heeft de gemeente niet gedaan, ook niet na het verzoek door de Nationale ombudsman. Zij heeft ook niet gereageerd op het verzoek van de heer Hofstee om een gesprek. Hiermee heeft de gemeente gehandeld in strijd met het vereiste van het luisteren naar de burger en in strijd met de vuistregel "Verken het probleem met de burger" uit de visie op professionele klachtbehandeling. De klacht over het niet in behandeling nemen van zijn klacht is gegrond.

¹ Fictieve naam.

Wat is de klacht?

De heer Hofstee klaagt erover dat de gemeente Roermond weigert zijn klachten over het handelen van een sociaal rechercheur inhoudelijk in behandeling te nemen.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Na een anonieme melding dat de heer Hofstee zou samenwonen met mevrouw Sandee,² heeft er op 1 september 2015, zonder voorafgaande aankondiging, huiszoeking plaatsgevonden in de woning van de heer Hofstee door de sociale recherche van de gemeente Roermond. Mevrouw Sandee ontving een bijstandsuitkering zonder dat zij had gemeld een gezamenlijke huishouding te voeren met de heer Hofstee. Uit het vooronderzoek rees het vermoeden van een jarenlange samenwoning. In overleg met de officier van justitie (OvJ) werd een strafrechtelijk onderzoek ingesteld waarop de huiszoeking volgde.

Eind 2015 ontving de heer Hofstee, via zijn advocaat, een afschrift van het strafdossier. Hierin las hij dat bij bureaus verklaringen waren afgenomen die in zijn visie vals waren. Hij sprak deze bureaus hierop vervolgens aan. Zij vertelden hem dat deze getuigenissen inderdaad onjuist waren en niet van hen afkomstig waren. Deze bureaus zochten hierna contact met de gemeente en spraken toen met een bij het onderzoek betrokken sociaal rechercheur. Deze zou toen zeer vertrouwelijke informatie uit het strafrechtelijk onderzoek met deze bureaus hebben gedeeld.

Wat was de oorspronkelijke klacht?

Op 8 en 11 januari 2016 dient de heer Hofstee in totaal drie klachten in bij de gemeente:

1. Een klacht over het verdwenen zijn van Nederlandse en buitenlandse valuta na de huiszoeking;
2. Een klacht over een onjuiste weergave van feiten in het opgemaakte proces-verbaal;
3. Een klacht over het lekken van vertrouwelijke informatie door één van de sociaal rechercheurs naar bekenden van de heer Hofstee.

Welke reactie komt er op de klacht?

2016

De gemeente Roermond laat in haar klachtafhandelingsbrief van 21 januari 2016 aan de heer Hofstee weten dat alle bovenstaande klachten onderdeel uitmaken van een strafrechtelijk onderzoek, waarin de sociaal rechercheur een betrokkene is. De zaak wordt dan ook niet als klacht afgehandeld maar meegenomen in het strafproces, zodat de strafrechter deze klachten kan meenemen in de lopende strafzaak.

De heer Hofstee laat op 5 februari 2016 aan de gemeente weten dat één van de gedragingen waarover hij klaagt heeft plaatsgevonden *na* de huiszoeking en dus *niet* in het strafrechtelijk onderzoek is betrokken. Hij doelt daarmee op zijn derde klacht: het verstrekken (lekken) van vertrouwelijke informatie aan derden. De gemeente stuurt deze brief door naar de hoofdofficier van justitie ter beantwoording. Deze schrijft op 25 februari 2016 aan de heer Hofstee dat de sociaal rechercheur over wie hij klaagt, betrokken is in de strafzaak waarin de heer Hofstee als verdachte is aangemerkt. De opsporingshandelingen vonden plaats onder het gezag van de OvJ. Verder geeft de OvJ aan dat een afschrift van de klacht is toegevoegd aan het strafdossier zodat de rechter er te zijner tijd kennis van kan nemen.

Met een brief van 22 maart 2016 handelt de gemeente Roermond de klachten van de heer Hofstee af. De gemeente schrijft dat zij een afschrift van zijn klachten naar het Openbaar Ministerie (OM) in Maastricht heeft gezonden. De

² Fictieve naam.

gemeente verwijst naar de inhoud van de brief van de hoofdofficier van justitie waarin vermeld wordt dat de opsporingshandelingen van de sociale recherche vallen onder gezag van de OvJ. Over de kwestie van het verstrekken van informatie aan derden (het lekken) geeft de gemeente aan dat dit gezien kan worden als een klacht over het onbehoorlijk handelen van de sociaal rechercheur. Een klacht dient dan inderdaad gericht te worden aan de gemeente. Echter, omdat deze kwestie zozeer raakt aan de lopende strafzaak, heeft de gemeente besloten de klachtbehandeling op dit onderdeel aan te houden in afwachting van de beëindiging van de strafzaak. De uitspraak van de strafrechter zal moeten worden afgewacht, zo schrijft de gemeente aan de heer Hofstee. De gemeente verwijst hierbij naar artikel 9:8 eerste lid onder f van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit artikel houdt in dat "een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen als die betrekking heeft op een gedraging zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is."

Op 13 april 2016 reageert de heer Hofstee op deze brief van de gemeente. Hij geeft (nogmaals) aan dat het verstrekken van informatie door de sociaal rechercheur aan derden is gebeurd *na* de huiszoeking en dus losstaat van de strafzaak en de uitspraak van de rechter. De strafzaak is op dat moment in behandeling. De heer Hofstee ontvangt op zijn brief van 13 april 2016 geen reactie.

2017

Op 10 oktober 2017 reageert de gemeente op de drie klachten van 8 en 11 januari 2016. Zij verwijst allereerst naar de eerdere klachtafhandelingsbrief van 22 maart 2016. Daarnaast refereert de gemeente aan het vonnis van de rechtbank van 28 februari 2017. De gemeente geeft aan dat de gedragingen van de ambtenaar betrekking hadden op de uitoefening van bevoegdheden in het kader van de opsporing van strafbare feiten. De resultaten zijn inmiddels getoetst door de strafrechter en deze heeft hierbij niet geoordeeld dat er sprake is geweest van onrechtmatig handelen door de ambtenaar. Daarom besluit de gemeente, nu onder verwijzing naar artikel 9:8, eerste lid onder e van de Awb, de klachten van de heer Hofstee niet te behandelen. Dit artikel geeft aan dat "het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen als die betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest."

De gemeente is van mening dat deze klachten reeds zijn onderworpen aan het oordeel van de strafrechter. Verder schrijft de gemeente aan de heer Hofstee dat hij, als hij van mening is dat er sprake is van een jegens hem gepleegd strafbaar feit – zoals het lekken van vertrouwelijke informatie –, hij bij de hoofdofficier van justitie zijn stelling nader kan onderbouwen en hiervan aangifte kan doen.

De heer Hofstee reageert op 19 november 2017 via het klachtenformulier op de brief van de gemeente en correspondeert op 20 en 21 november hierover per e-mail met een medewerkster van de gemeente. Hij wenst een gesprek met de burgemeester over zijn klacht en geeft aan dat hij een nieuwe klacht wil indienen omdat de gemeente zijn klacht over het lekken van vertrouwelijke informatie nog steeds niet inhoudelijk wil behandelen.

2018

Op 2 januari 2018 schrijft de gemeente aan de heer Hofstee dat zijn laatste klacht uit november 2017 niet in behandeling wordt genomen. De gemeente stelt dat het niet om een nieuwe klacht over recente gedragingen gaat maar om gedragingen waarover hij in 2016 reeds heeft geklaagd. De gemeente verwijst hem naar de klachtafhandelingsbrief van 10 oktober 2017. Tevens geeft de gemeente opnieuw aan dat de heer Hofstee bij het OM aangifte kan doen van een strafbaar feit.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

De heer Hofstee heeft de gemeente meerdere malen verzocht zijn derde klacht inhoudelijk te behandelen en wil graag met de gemeente in gesprek gaan. Desondanks blijft de gemeente bij haar standpunt om niet over te gaan tot inhoudelijke behandeling van zijn klacht. Daarom wendt hij zich op 6 december 2018 tot de Nationale ombudsman over

dit derde onderdeel van zijn klacht. Hij herhaalt in zijn brief wat hij eerder aan de gemeente heeft geschreven. Verder benadrukt hij dat hij geen gehoor krijgt bij de gemeente en evenmin bij de burgemeester, ondanks dat hij meerdere malen heeft aangegeven dat zijn klacht over het lekken van informatie niet door de strafrechter is meegenomen in de strafzaak.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De Nationale ombudsman heeft in eerste instantie aanvullende informatie gevraagd aan de heer Hofstee (op 14 december 2018) en aan de gemeente Roermond (op 22 februari 2019). Op basis van de door de gemeente en de heer Hofstee verstrekte informatie kwam de ombudsman in zijn brief van 20 mei 2019 tot de conclusie dat hij het standpunt van de gemeente kon volgen: omdat de klachten van de heer Hofstee zozeer samenhangen met de strafzaak, had de gemeente de zaak aangehouden totdat de strafrechter zich hierover zou uitspreken. De strafrechter had zich inmiddels hierover gebogen en heeft in zijn uitspraak geoordeeld dat er geen sprake is geweest van onrechtmatig handelen door de betrokken ambtenaar.

Hoe reageerde de heer Hofstee?

De Nationale ombudsman heeft de hierboven genoemde conclusie in de brief van 20 mei 2019 aan de heer Hofstee gemeld. Hierop heeft de heer Hofstee zich op 1 juni 2019 nogmaals tot de Nationale ombudsman gewend met het verzoek om alsnog de klacht inhoudelijk in behandeling te nemen. Hij was namelijk van mening dat de informatie in de brief van de ombudsman onvolledig was en dat dus ook de conclusie van de Nationale ombudsman niet juist was. Nogmaals benadrukte hij dat het lekken van informatie door de sociaal rechercheur had plaatsgevonden *na* de huiszoeking en dat deze klacht niet door de strafrechter getoetst was. Deze klacht is dus volgens de heer Hofstee niet gerelateerd aan de strafzaak. Over het advies van de gemeente om aangifte te doen van een strafbaar feit schrijft de heer Hofstee dat hij dat diverse malen tevergeefs heeft geprobeerd. De politie zou hem hebben gezegd dat dit niet mogelijk was: alleen de personen aan wie de vertrouwelijke informatie was gelekt mochten aangifte doen.

De reactie van de heer Hofstee was voor de Nationale ombudsman aanleiding om ontbrekende stukken, zoals het vonnis van de strafrechter, op te vragen. Uit bestudering van het vonnis bleek dat klachtonderdeel 3 – de gedraging van het lekken van vertrouwelijke informatie aan derden – inderdaad niet door de strafrechter was meegenomen in zijn vonnis. Met inachtneming van deze informatie luidde het standpunt van de Nationale ombudsman nu dat er geen belemmeringen meer waren voor de gemeente Roermond om deze klacht van de heer Hofstee alsnog in behandeling te nemen.

Op 24 juni 2019 heeft de Nationale ombudsman, naar aanleiding van de reactie van de heer Hofstee, de gemeente schriftelijk benaderd. De gemeente is gevraagd om te beoordelen of deze zich bij het niet inhoudelijk behandelen van de klacht van de heer Hofstee terecht heeft beroepen op de eerder genoemde artikelen 9:8, eerste lid onder e en f van de Awb. Het verzoek luidde om de afwijzingsgrond voor klachtbehandeling te heroverwegen en afhankelijk van de uitkomst hiervan alsnog wel of (gemotiveerd) niet over te gaan tot inhoudelijke klachtbehandeling.

Hoe reageerde de gemeente?

De reactie van 25 juni 2019 van de gemeente luidde, dat de klacht van de heer Hofstee over het lekken van informatie is gevoegd aan het strafdossier en dat de hoofdofficier van justitie de heer Hofstee hierover op 25 februari 2016 heeft geïnformeerd. De strafrechter heeft hiervan kennis kunnen nemen en de klacht in zijn uitspraak kunnen meenemen, zo schrijft de gemeente. De gemeente is van mening dat zij zich terecht beroepen heeft op de hierboven genoemde artikelen uit het klachtrecht en zal de klacht niet alsnog inhoudelijk in behandeling nemen. De gemeente verwijst de heer Hofstee naar de brief van de ombudsman van 20 mei 2019.

Omdat het vonnis dan nog niet in bezit is van de ombudsman, wordt de uitspraak van de strafrechter op 28 juni 2019 opgevraagd. Ook vindt daarna telefonisch contact plaats met de heer Hofstee, die tijdens het gesprek nog eens zijn klacht over het lekken van informatie nader toelicht. Op 24 september 2019 ontvangt de Nationale ombudsman een kopie

van het strafvonnis. Hieruit komt naar voren dat de strafrechter de klacht over het lekken van vertrouwelijke informatie door de sociaal rechercheur (het delen van informatie met buitenstaanders) niet in zijn uitspraak heeft meegenomen. In het vonnis hierover is niets terug te lezen. Dit feit vormt voor de Nationale ombudsman aanleiding om op 4 oktober 2019 de gemeente te verzoeken, de derde klacht alsnog inhoudelijk in behandeling te nemen.

De gemeente Roermond reageert per brief van 3 december 2019, gericht aan de heer Hofstee. De Nationale ombudsman ontvangt hiervan een kopie. De conclusie van deze brief is dat de gemeente zich kan vinden in de eerder genoemde reactie van de ombudsman (de brief van 20 mei 2019), waarin deze schrijft dat hij het standpunt van de gemeente kan volgen en oordeelt dat verdere klachtafhandeling niet zinvol is. De klacht werd hiermee afgesloten. De Nationale ombudsman vraagt de gemeente nu echter om de klacht alsnog inhoudelijk te behandelen, terwijl de gemeente van mening is dat er geen sprake is van nieuwe feiten. De gemeente stelt zich op het standpunt dat de klachtafhandeling zich inmiddels in een zodanig stadium bevindt (namelijk: afgesloten; No) dat het alsnog inhoudelijk in behandeling nemen van de klacht door de gemeente zich hiertegen verzet.

Hoe verliep het verder?

Het standpunt van de gemeente Roermond om de klacht van de heer Hofstee niet inhoudelijk te behandelen – neergelegd in de brief van 3 december 2019 – is voor de Nationale ombudsman aanleiding geweest om per brief van 27 maart 2020 te reageren. De Nationale ombudsman benadrukte hierin dat de heer Hofstee niet alleen klaagde over gedragingen *tijdens* de huiszoeking in september 2015 maar ook over een gedraging die *na* de huiszoeking en *buiten* de strafzaak viel: het lekken van vertrouwelijke informatie aan derden door de sociaal rechercheur. Uit bestudering van het vonnis van de strafrechter bleek dat de strafrechter de bewuste gedraging van het lekken van vertrouwelijke informatie niet heeft genoemd.

De Nationale ombudsman geeft verder in de hierboven genoemde brief aan, het een gemiste kans te vinden dat de gemeente de klacht van de heer Hofstee niet meer inhoudelijk wil behandelen. Deze casus onderstreept het belang van professionele klachtbehandeling, waarbij het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid een van de belangrijkste doelen is. Dit geldt zeker voor een inwoner van een gemeente, in dit geval een burger die een langdurige relatie heeft met de gemeente Roermond.

Omdat de gemeente zelf geen onderzoek heeft ingesteld naar de klacht van de heer Hofstee – en dit ook niet meer gaat doen – maakt de Nationale ombudsman gebruik van zijn bevoegdheid om een onderzoek in te stellen. De focus ligt hierbij niet op de gedragingen van de betreffende sociaal rechercheur, omdat deze in 2015 hebben plaatsgevonden. Dat is te lang geleden om de klachten nog inhoudelijk te kunnen onderzoeken. Dit onderzoek richt zich dan ook voornamelijk op het proces van klachtbehandeling waarbij de bevindingen en het oordeel in dit rapport zijn weergegeven.

Zowel de heer Hofstee als de gemeente Roermond zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op het verslag van bevindingen. Beide partijen gaven aan geen inhoudelijke opmerkingen of aanvullingen te hebben op dit verslag.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De klacht en het toetsingskader

De heer Hofstee klaagt erover dat de gemeente weigert zijn klacht over het handelen van een sociaal onderzoeker inhoudelijk in behandeling te nemen. De Nationale ombudsman toetst de gedragingen van de gemeente Roermond aan bepalingen uit hoofdstuk 9 Awb. Hiernaast toetst hij aan het vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

Achtergrond

De gemeente heeft na ontvangst van de klacht van de heer Hofstee vastgesteld dat zij weliswaar bevoegd was om de klacht over de sociaal onderzoeker te behandelen, maar dat er tegelijk met de klachtenprocedure een strafonderzoek liep bij het OM. Omdat de gedragingen waarover de heer Hofstee een klacht had ingediend en de strafzaak nauw met elkaar samenhangen, heeft de gemeente besloten om de behandeling van de klacht van de heer Hofstee op te schorten en deze eerst door te sturen naar het OM. Zo zou de rechter tijdens de strafprocedure kennis kunnen nemen van de klacht van de heer Hofstee.

In oktober 2017 liet de gemeente schriftelijk aan de heer Hofstee weten dat de strafrechter inmiddels vonnis had gewezen en dat deze niet had geoordeeld dat er sprake was geweest van onrechtmatig handelen door de sociaal onderzoeker. Volgens de gemeente betekende dit dat zij de klacht niet meer inhoudelijk hoefde te behandelen. De gemeente liet hierbij weten dat heer Hofstee zich tot de hoofdofficier van justitie moest wenden, indien hij van mening was dat er sprake was van een strafbaar feit, zoals bijvoorbeeld het lekken van vertrouwelijke informatie.

De heer Hofstee diende vervolgens een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij schreef dat hij de gemeente meerdere malen had verzocht zijn klacht inhoudelijk te behandelen en hierover graag met de gemeente in gesprek was gegaan. Desondanks bleef de gemeente bij haar standpunt dat ze zijn klacht niet inhoudelijk hoefde te behandelen, omdat de strafrechter hiervan al kennis had kunnen nemen.

Op basis van door de gemeente Roermond verstrekte informatie ging de Nationale ombudsman aanvankelijk mee in het standpunt van de gemeente, dat de klacht niet meer behandeld hoefde te worden. Nadat de heer Hofstee schriftelijk en mondeling een nadere toelichting had gegeven en de ombudsman het vonnis van de strafrechter had ontvangen, werd duidelijk dat het ging om een gedraging van de sociaal onderzoeker die had plaatsgevonden enige tijd *na* de huiszoeking. Deze gedraging stond inderdaad geheel los van de strafrechtelijke procedure. Daarom verzocht de ombudsman de gemeente, zich alsnog uit te laten over de klacht. Hiertoe bleek de gemeente Roermond niet bereid. Als reden hiervoor voerde de gemeente aan dat de Nationale ombudsman met zijn brief van 20 mei 2019 de klacht had afgehandeld, een oordeel had gegeven en de behandeling had afgesloten. En, zo stelde de gemeente, een klacht die door de ombudsman is afgehandeld mag niet opnieuw worden behandeld.

Toetsing aan de Awb

Aanvankelijk informeert de gemeente de heer Hofstee onder verwijzing naar artikel 9:8, eerste lid onder f van de Awb. De gemeente erkent dat de klacht over het lekken van vertrouwelijke informatie inderdaad gericht dient te worden aan de gemeente. Echter, omdat deze kwestie nauw raakt aan de lopende strafzaak, heeft de gemeente besloten de klachtbehandeling op dit onderdeel aan te houden, in afwachting van de beëindiging van de strafzaak. Nadat de strafrechter vonnis heeft gewezen, laat de gemeente de heer Hofstee weten dat de rechter niet geoordeeld heeft dat er sprake is geweest van onrechtmatig handelen door de sociaal onderzoeker. Daarom hoeft de gemeente de klacht niet meer te behandelen. Hiervoor verwijst de gemeente naar artikel 9:8, eerste lid sub e Awb.

De verwijzing naar artikel 9:8, eerste lid onder f Awb kan de Nationale ombudsman volgen; de gemeente ging er op dat moment van uit dat er sprake was van samenhang tussen klacht en strafrechtelijke procedure.³ Anders is dat voor de

³ Overigens laat de Awb de overheidsinstantie ook in deze situatie wel de ruimte om de klacht toch te behandelen; het kan echter doelmatiger zijn om de afloop van de strafzaak af te wachten.

verwijzing naar artikel 9:8, eerste lid sub e Awb. Deze bepaling was hier niet van toepassing, ook niet na beëindiging van de strafrechtelijke procedure. Met de afronding van de strafprocedure herleefde de verplichting om de klacht van de heer Hofstee te behandelen. Toen de heer Hofstee de gemeente vroeg om zijn klacht alsnog te behandelen, had deze aan dit verzoek dan ook gevolg moeten geven. Bij de behandeling van de klacht had de gemeente vervolgens kunnen beoordelen of de strafrechter zich over het handelen van de sociaal rechercheur al dan niet had uitgelaten en zo ja, hoe.

Ook kan de Nationale ombudsman de gemeente Roermond niet volgen in de interpretatie van de uitspraak die de strafrechter heeft gedaan. De bewuste gedraging stond, zo werd op een later moment alsnog duidelijk, geheel los van de strafrechtelijke procedure. Om die reden kón de rechter zich hierover ook niet uitspreken. Daarnaast valt op dat de gemeente de – op zich juiste – constatering dat de strafrechter zich niet over de gedraging heeft uitgelaten, interpreteert als een bevestiging van het correct handelen door de medewerker van de gemeente. Dat is uiteraard onjuist: uitsluitend als de rechter zich met zoveel woorden had uitgelaten over dat handelen, had de gemeente hieraan voor de klachtbehandeling conclusies mogen verbinden.

De Nationale ombudsman oordeelt dan ook dat de gemeente Roermond in strijd met benoemde bepalingen van de Awb heeft gehandeld.

Luisteren naar de burger

De heer Hofstee heeft bij de gemeente enkele malen aangedrongen op behandeling van zijn klacht en op een gesprek hierover, nu het hem niet lukte om duidelijk te maken waar het hem precies om ging. De gemeente zag hiertoe geen aanleiding en bleef er in brieven op wijzen dat zij de klacht niet zou behandelen. Ook een verzoek van de Nationale ombudsman om de klacht van de heer Hofstee alsnog in behandeling te nemen, had geen resultaat. De gemeente stelde zich ook hier formeel op en ging eraan voorbij dat de Nationale ombudsman dit verzoek op goede gronden deed.

De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat de gemeente Roermond heeft gehandeld in strijd met het vereiste van luisteren naar de burger. In dit verband wijst hij ook op zijn visie op professionele klachtbehandeling.⁴ Hierin beschrijft hij onder meer wat hij ziet als de doelstellingen van professionele klachtbehandeling: de burger (op weg) helpen en leren van de klacht voor de toekomst. Hiernaast heeft hij vijf vuistregels geformuleerd waarmee deze doelstellingen kunnen worden verwezenlijkt. Eén van deze vuistregels is: "Verken het probleem met de burger." Het gaat er dan onder meer om dat een goede analyse van de klacht plaatsvindt, het perspectief van de burger als leidend wordt gezien en dat samen met de burger wordt verkend waarover de klacht gaat. De klacht verkennen lukt het beste in een persoonlijk contact. Dat kan door te bellen, maar soms is het beter om de burger uit te nodigen voor een gesprek.

Het is spijtig dat de gemeente Roermond deze vuistregels, bij de behandeling van de klacht van de heer Hofstee, niet als richtsnoer heeft gebruikt en het perspectief van de burger uit het oog is verloren. Dit heeft onder meer geleid tot onnodige formalisering en heeft ertoe bijgedragen dat uiteindelijk geen inhoudelijke klachtbehandeling meer heeft kunnen plaatsvinden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Roermond is gegrond, wegens strijd met artikel 9:8, eerste lid Awb en het vereiste van luisteren naar de burger.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

⁴ Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling (rapport 2018/005).
202008904

Relevante literatuur en wet- en regelgeving

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:8

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.