



## Rapport

&nbsp;

&nbsp;

Rapport over een klacht over de gemeente Súdwest-Fryslân.

&nbsp;

**Publicatiedatum: 29 september 2014**

**Rapportnummer: 2014/127**

## Klacht

De gemeente Súdwest-Fryslân heeft gepoogd om de raadsman van verzoekster uit een gesprek met verzoekster te weren, dit blijktbaar op basis van bedenkingen tegen deze raadsman.

Deze bedenkingen waren, in ieder geval op dat moment, slechts gebaseerd op informatie van internet en op het vermoeden dat de raadsman handtekeningen had vervalst.

## Bevindingen en beoordeling

### I Bevindingen

Achtergronden van de klacht

Inleiding

De heer Van Wageningen<sup>1</sup> is onder meer werkzaam als mediator en in deze hoedanigheid raakte hij betrokken bij de echtscheiding van de heer Visser en mevrouw De Haan. Omdat het mediationstraject niet succesvol verliep werd het afgebroken. Hierna bleef de heer Van Wageningen de belangen van mevrouw De Haan behartigen als haar raadsman. Hij stond haar onder meer bij toen de gemeente Súdwest-Fryslân probeerde om de bijstandsuitkering, die de heer Visser van deze gemeente ontving, op mevrouw De Haan te verhalen. In dit kader nam hij de correspondentie met de gemeente ook voor zijn rekening.

Het bijstandsverhaal

Met een brief van 6 februari 2012 vroeg de gemeente Súdwest-Fryslân mevrouw De Haan, om inlichtingen te verstrekken in verband met het bijstandsverhaal. Ze diende hiertoe een inlichtingenformulier in te vullen en relevante stukken in te sturen.

De reactie hierop was afkomstig van de heer Van Wageningen. Hij stuurde de gevraagde informatie per mail naar de gemeente en liet de behandelend medewerkster van de gemeente, mevrouw Klein, weten dat zijn cliënte graag een persoonlijke toelichting zou geven.

In een meegezonden toelichting, namens mevrouw De Haan opgesteld en ondertekend door de

heer Van Wageningen, werd nog nader ingegaan op de ex-partner van mevrouw De Haan. Deze werd gekenschetst als iemand die zichzelf als creatief zag en die daarom aanspraak wilde maken op financieel comfort zonder behoorlijke tegenprestatie. Ook werden passages aangehaald uit een rapport van de Raad voor de Kinderbescherming en uit de echtscheidingsbeschikking. Hierin was aangegeven dat de ex-partner over eigen inkomsten beschikte. Bedoelde stukken werden ook meegezonden. Hiernaast werd onder meer de belastingaangifte van mevrouw De Haan meegezonden.

Ook op het inlichtingenformulier waren opmerkingen over de ex-partner geschreven. Zo werd onder meer aangegeven dat hij "dringend andersoortige hulp (behoefde) om zijn waanvoorstellingen te corrigeren. 'Gratis geld' werkt averechts en versterkt die wanen". Ook werd de heer De Haan in verband gebracht met parasitisme en werd een opmerking van hem uit een e-mail aan mevrouw De Haan aangehaald die hem kenschetste als iemand die het normaal vond om te leven op kosten van anderen. Dit formulier was ondertekend door mevrouw De Haan.

Hierna werd nog een aanvullend verzoek door de gemeente gedaan waarin mevrouw De Haan werd gevraagd om de jaarcijfers van haar zelfstandige praktijk, dit omdat de overgelegde jaarrekeningen onvoldoende werden geacht. De heer Van Wageningen reageerde hierop namens mevrouw De Haan en gaf aan dat zij niet verplicht was jaarstukken op te stellen. De al ingezonden aangiften inkomstenbelasting bevatten alle benodigde informatie. De toonzetting van zijn brief was op een enkel punt kleinerend; zo werd aan mevrouw Klein het aanbod gedaan haar te helpen met het lezen van de aangiften.

Mevrouw Klein reageerde hierop per mail; zij gaf aan dat de heer Van Wageningen haar blijkbaar verkeerd begreep. Aangezien mevrouw De Haan ingeschreven stond bij de Kamer van Koophandel zouden er ook jaarcijfers moeten zijn. Het ging dan onder meer om de winst/verliesrekening. Dat is een ander stuk dan de aangifte voor de Belastingdienst. Zij herhaalde daarom het verzoek om de jaarcijfers over een aantal jaren. Zouden die stukken niet op tijd worden ontvangen, dan zou de verhaalsbijdrage worden vastgesteld op de bruto kosten van bijstand, in dit geval € 1.490, -.

De heer Van Wageningen bleef echter bij zijn standpunt; er konden nu eenmaal geen stukken aangeleverd worden die er niet waren, zo liet hij in een reactie van 15 februari 2012 weten. Hij had zelfs nog navraag gedaan bij de Kamer van Koophandel en deze instantie bevestigde zijn visie. Mevrouw Klein kon zelf bellen met de medewerkster die hij daar had gesproken, als zij bleef twijfelen.

Ook gaf hij aan de dreigementen van mevrouw Klein om de bijdrage ambtshalve vast te stellen ongepast te vinden. Zijn cliënte had waarschijnlijk eerder recht op bijstand dan haar ex-partner en het was haar keus om vooralsnog geen aanvraag te doen zoals het de voorspelbare keuze van haar ex was om dat wél te doen. Ook wees hij op de gevolgen van de scheiding voor de dochter van het voormalige echtpaar en liet hij het begrip 'parasitisme' vallen in relatie tot de ex-partner van mevrouw De Haan. Hij stelde mevrouw Klein afsluitend voor dat zij elkaar even zouden bellen om de lucht te klaren.

Mevrouw Klein meldde hem een dag later, per e-mail, dat de gemeente Súdwest-Fryslân na intern overleg had besloten de heer Van Wageningen niet langer als gesprekspartner te beschouwen.

De aard en inhoud van zijn brief van 15 februari waren de aanleiding voor dit besluit. Alle correspondentie zou vanaf dat moment aan mevrouw De Haan worden gericht. Op correspondentie van de heer Van Wageningen zou geen reactie meer volgen.

Enige tijd later, op 26 april 2012, vond op een locatie van de gemeente nog een ontmoeting plaats tussen enerzijds mevrouw De Haan en de heer Van Wageningen en anderzijds medewerkers van de gemeente, waaronder mevrouw Klein.

Bij brief van 24 mei 2012 werd de heer Van Wageningen door de gemeente Súdwest-Fryslân gemeld dat was besloten om hem met onmiddellijke ingang de toegang te ontzeggen tot het gemeentehuis en de dependances van de gemeente. Aanleiding waren de problemen die op donderdag 26 april 2012 waren geweest tussen hem en een medewerkster van de gemeente in een dependance van het gemeentehuis. Zijn gedrag was als agressief en daardoor ongewenst ervaren. Als hij contact met de gemeente wenste diende hij een schriftelijk verzoek te doen. Indien de gemeente het noodzakelijk en gewenst achtte zou dan een oproep volgen voor een gesprek. Hierbij zouden meerdere medewerkers en/of politie aanwezig kunnen zijn.

#### Klachtbehandeling door de gemeente Súdwest-Fryslân

Al nadat mevrouw Klein de heer Van Wageningen per mail had laten weten dat hij niet langer als gesprekspartner werd beschouwd diende de heer Van Wageningen een klacht in over mevrouw Klein. Deze klacht werd door de gemeente niet-ontvankelijk geacht omdat er in de visie van de gemeente geen sprake was van gedragingen van mevrouw Klein jegens de heer Van Wageningen.

Op 25 mei 2012 – direct nadat aan hem het toegangsverbod was opgelegd – diende de heer Van Wageningen opnieuw een klacht in, deze keer bij de Nationale ombudsman. Omdat eerst nog klachtafhandeling door de gemeente diende plaats te vinden stuurde de ombudsman de klacht op 4 juni 2012 door naar de gemeente Súdwest-Fryslân. Klachtbehandeling door de gemeente liet, om onduidelijke redenen, lang op zich wachten. Pas op 8 maart 2013 werd de heer Van Wageningen telefonisch gehoord over de klacht. Op 11 oktober 2013 werd de klacht schriftelijk afgehandeld.

Omdat de visies van de gemeente Súdwest-Fryslân en de heer Van Wageningen op een aantal punten uiteen lopen worden beide lezingen van de gebeurtenissen hierna weergegeven. Hiervoor moet een kleine stap terug in de tijd worden gedaan, te weten tot vóór 26 april 2012, toen een gesprek zou hebben plaatsgevonden.

#### De lezing van de gemeente Súdwest-Fryslân

De gemeente gaf aan graag een persoonlijk gesprek met mevrouw De Haan te willen. Er waren twijfels ontstaan over de vraag, of zij wel op de hoogte was van het verloop van onder meer het verhaalsonderzoek. De gemeente had bij herhaling gepoogd haar te bereiken en dat was niet gelukt; daarom kreeg zij een brief met de vraag of zij nu zelf contact wilde opnemen. Aangezien dat contact ook niet tot stand kwam deed de gemeente, op 19 april 2012, nog een poging; toen kwam wel een telefonisch contact tot stand. Mevrouw De Haan werd verzocht langs te komen voor een gesprek, maar dan wel zonder haar raadsman. Doel van het gesprek was te voorkomen dat de bijdrage ambtshalve zou worden vastgesteld.

Er werd een afspraak gemaakt voor 26 april 2012. Mevrouw De Haan kwam op die afspraak samen met de heer Van Wageningen. Hem werd verzocht in de hal plaats te nemen zodat met mevrouw De Haan kon worden gepraat. De heer Van Wageningen gaf aan dat hiervan geen sprake kon zijn; hij wilde bij het gesprek zijn. Hij was erg opdringerig en stelde zich verbaal en fysiek erg intimiderend op. Uiteindelijk was, na overleg met de teammanager, besloten het gesprek niet door te laten gaan.

Ook de telefoongespreken met de heer Van Wageningen waren door mevrouw Klein als vervelend en agressief ervaren. In deze gesprekken waren ook dreigementen geuit. Verder was een antecedentenonderzoek naar de heer Van Wageningen op internet gedaan; gebleken was dat de heer Van Wageningen voorkwam op een zogenoemde zwarte lijst van mediators. Ook bestond het vermoeden dat de heer Van Wageningen, bij het aanleveren van informatie, handtekeningen had vervalst.

De optelsom van de persoonlijke ervaringen met de informatie op internet hadden aanleiding gegeven om de heer Van Wageningen de toegang tot de gemeentelijke gebouwen te ontzeggen.

De lezing van de heer Van Wageningen

De heer Van Wageningen schreef dat de gemeente blijkbaar het plan had opgevat om zijn cliënte van haar raadsman te scheiden. Mevrouw De Haan was inderdaad telefonisch uitgenodigd voor het gesprek op 26 april 2012, maar over zijn rol bij dat gesprek was toen niet gesproken. Bovendien was zij niet gebeld door mevrouw Klein, maar door een andere medewerkster. Blijkbaar was dat gedaan om een val op te zetten voor zijn cliënte. Toen zij samen arriveerden probeerde mevrouw Klein hem vervolgens buiten het gesprek te houden. Het gesprek werd vervolgens door de gemeente geweigerd waarop mevrouw De Haan onverrichter zake weer naar huis kon.

Hij bestreed ook dat hij zich dreigend en agressief had gedragen en dreigementen had geuit. Wat de zwarte lijst betrof: het verbaasde hem dat de gemeente zich op dergelijke roddels baseerde, zonder hoor en wederhoor toe te passen. Ook gaf hij aan zeker te weten dat de informatie die over hem was opgenomen in de zwarte lijst afkomstig was van de ex-partner van zijn cliënte.

Het oordeel van de gemeente Súdwest-Fryslân over de klacht

Aangegeven werd onder meer dat, naar nu bleek, aan het weigeren van de heer Van Wageningen als gesprekspartner meer ten grondslag lag dan alleen de toonzetting van zijn brieven. Het ging ook om vermoedens van malversaties; er zou sprake zijn van het vervalsen van handtekeningen. Dat was door mevrouw Klein afgeleid uit het feit dat de handtekening op een inlichtingenformulier overeenkwam met die op een brief aan de Raad voor de Kinderbescherming. Ook werd genoemd het feit dat de heer Van Wageningen voorkwam op een zwarte lijst van advocaten en mediators. De gemeente had zich, mede op basis van deze informatie, bij voorbaat op het standpunt gesteld dat de heer Van Wageningen de belangen van zijn cliënte niet objectief kon behartigen. Dat dat was, bleek echter niet uit de brief- en mailwisseling. Een gesprek, zoals voorgesteld door de heer Van Wageningen, had juist kunnen bijdragen aan een oplossing. Ook hadden de bedenkingen tegen hem dan besproken kunnen worden. De klacht over de invloed van die verdenking op de bejegening van zijn cliënte, mevrouw De Haan, werd gegrond verklaard; de bedenkingen tegen de raadsman hadden, zo was gebleken, invloed gehad op de stellingname van de gemeente in de

zaak rond het bijstandsverhaal.

Een tweede klacht werd geformuleerd als 'mevrouw De Haan werd onder valse voorwendselen tot een gesprek zonder haar raadsman geforceerd'. Deze klacht werd ongegrond geacht. Er was niet gebleken dat onjuiste informatie was gegeven over het doel van het gesprek. Dat de gemeente de raadsman er niet bij wilde hebben, was vooraf kenbaar gemaakt. Mevrouw De Haan bracht de heer Van Wageningen toch mee; zowel de gemeente als de heer Van Wageningen stellen dat zij toen hebben besloten het gesprek niet door te laten gaan.

De derde klacht betrof het toegangsverbod dat aan de heer Van Wageningen was opgelegd. De gemeente Súdwest-Fryslân achtte deze klacht gegrond op formele gronden. Zo was het Agressieprotocol niet gevolgd en was al veel tijd verstreken tussen de gewraakte gedragingen en het toegangsverbod. De visies van partijen liepen bovendien uiteen en het was lastig, zo niet onmogelijk, om de waarheid nu nog boven tafel te krijgen.

Klachtbehandeling door de Nationale ombudsman

Na klachtbehandeling door de gemeente Súdwest-Fryslân wendde de heer Van Wageningen zich opnieuw tot de Nationale ombudsman. Nadat enige afstemming over en weer had plaatsgevonden werd besloten om onderzoek in te stellen. De focus zou hierbij komen te liggen op de gebeurtenissen rond het gesprek, dat uiteindelijk geen doorgang vond. Daarom werd die klacht voorgelegd aan de gemeente.

De reactie van de gemeente

In de reactie die van de gemeente Súdwest-Fryslân werd ontvangen werd onder meer aangegeven dat het gebruik van de zogenoemde zwarte lijst, in de optiek van de gemeente, al was beoordeeld bij de interne klachtbehandeling. De klacht hierover was gegrond verklaard. Deze lijst was overigens bij spuurwerk op internet gevonden en niet omdat de ex-partner van mevrouw De Haan de gemeente hierop had gewezen, zoals de heer Van Wageningen leek aan te nemen.

Ook stelde de gemeente vast dat de klachtafhandeling niet volledig was geweest. De gang van zaken had beoordeeld moeten worden in het licht van artikel 2:2 Algemene wet bestuursrecht, het weigeren van een gemachtigde; de uitkomst hiervan had dan duidelijkheid verschaft over het al dan niet accepteren van de heer Van Wageningen als raadsman. Een mogelijke weigering had dan in een besluit gemotiveerd kunnen worden. De gemeente betreurde het dat deze vormfout nu alsnog was uitgemond in een klacht bij de Nationale ombudsman; in de beleving van de gemeente spitste deze klacht zich toe op woordgebruik. Dat woordgebruik was echter geenszins bedoeld om de klacht te verergeren.

Ook stuurde de gemeente een chronologisch verslag mee, opgesteld door mevrouw Klein.

Andere informatie: de zwarte lijst

De internetsite waarop deze zwarte lijst te vinden is, is blijkbaar opgesteld met als doel, het inschakelen van een mediator te ontmoedigen. Het is te duur, ze zijn vaak niet succesvol, rekken de procedure eindeloos ten gunste van hun eigen portemonnee, ze zijn nooit onpartijdig en onafhankelijk, zo wordt op de homepage aangegeven.

De zwarte lijst zelf bevat uitingen van ontevredenheid over met naam en toenaam genoemde mediators; de melders zijn anoniem.

Veel van de meldingen zijn weinig genuanceerd; dat geldt ook voor die over de heer Van Wageningen. De beide over hem opgenomen meldingen lijken, gezien de schrijfstijl, van dezelfde melder te komen. Ze geven blijk van zeer grote frustraties bij de melder.

De handtekeningen

Zoals hiervoor al werd omschreven leefde bij de gemeente Súdwest-Fryslân het vermoeden van malversaties; in dit verband werd gewezen op handtekeningen die zouden overeenkomen, hetgeen op valsheid in geschrifte zou duiden. De gemeente had de stukken waarnaar hij verwees niet bij de reactie gevoegd; daarom verzocht de Nationale ombudsman de gemeente om deze alsnog over te leggen. De gemeente stelde niet meer over deze stukken te beschikken.

De Nationale ombudsman ontving van de heer Van Wageningen wel enkele stukken waaronder een inlichtingenformulier; mogelijk gaat het om die waarnaar de gemeente al verwees. Deze stukken zijn, zo kan worden vastgesteld, inderdaad door dezelfde persoon ondertekend.

## II Beoordeling

De klacht is zowel door de heer Van Wageningen, die optrad als raadsman, als door zijn cliënte mevrouw De Haan – via de heer Van Wageningen – ingediend. Kern van de klacht is dat de gemeente Súdwest-Fryslân heeft gepoogd om deze raadsman uit een gesprek tussen zijn cliënte en de gemeente te weren, dit blijkt omdat bedenkingen tegen hem bestonden. Deze bedenkingen waren, in ieder geval op dat moment, slechts gebaseerd op informatie van internet en op het vermoeden dat de raadsman handtekeningen had vervalst of anderszins had 'gerommeld' met stukken.

Over een deel van deze klacht heeft de gemeente zich ook uitgelaten; het ging dan in het bijzonder om de gevolgen die het handelen van de gemeente had voor mevrouw De Haan. De klacht werd gegrond geacht. Toch lijkt de kern van de klacht hiermee niet geraakt te zijn en dat is ook wat klagers ertoe heeft gebracht alsnog een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman gaat het hier ook om meer dan slechts het woordgebruik, zoals de gemeente heeft gesteld. En doordat geen formeel besluit is genomen werd betrokkenen de mogelijkheid onthouden om de overwegingen van de gemeente Súdwest-Fryslân te laten toetsen. Dat nu door de gemeente van een vormfout wordt gesproken doet geen recht aan de belangen van de heer Van Wageningen en zijn cliënte.

De vraag waarop het oordeel van de Nationale ombudsman zich richt is de volgende: kon de gemeente in redelijkheid besluiten om de heer Van Wageningen – per mail – te laten weten dat hij niet langer als gesprekspartner werd beschouwd en om hem op 26 april 2012 ook daadwerkelijk buiten de deur te houden, gezien hetgeen hieraan ten grondslag werd gelegd?

De gemeente gaf voor deze beslissing, deels naderhand, de volgende redenen: de toonzetting van de brieven die de heer Van Wageningen wisselde met mevrouw Klein, de op internet

gevonden zwarte lijst en mogelijke malversaties door de heer Van Wageningen.

Wat de toonzetting van de brieven betreft: die is inderdaad niet overal even prettig, zo stelt de Nationale ombudsman vast. Echter, niet op zodanige wijze storend dat dit een 'correspondentiestop' rechtvaardigt, of het weigeren van zijn aanwezigheid bij een gesprek. De gemeente moet wel worden nagegeven dat sommige in deze brieven opgenomen kwalificaties een mediator maar ook een raadsman niet passen. Wellicht wordt dat veroorzaakt door het feit dat soms niet geheel duidelijk is of het om de woorden van mevrouw De Haan zelf gaat of om opvattingen van de heer Van Wageningen.

Dat dit echter een reden zou kunnen zijn om hem als belangenbehartiger te weigeren is een stap te ver. Daar komt bij dat de heer Van Wageningen – vóór de e-mail aan hem van 16 februari 2012 – niet was geweest op het voorgaande; een voorafgaande waarschuwing had voor de hand gelegen.

Op het punt van de malversaties heeft de gemeente niet de gevraagde onderbouwing kunnen leveren. Uit de stukken waarover de Nationale ombudsman beschikt, blijkt niet dat hiervan sprake is.

En dan ten slotte de zwarte lijst. Wat daarin over de heer Van Wageningen wordt geschreven is inderdaad niet fraai. Maar het is ook overduidelijk zonder enige objectiviteit; iedereen die dat wil kan hier, anoniem, zijn verhaal kwijt. Hoor en wederhoor vindt niet plaats en dezelfde afzenders kunnen keer op keer opnieuw commentaar plaatsen over dezelfde mediator. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de gemeente Súdwest-Fryslân er dan ook goed aan gedaan om zeer nadrukkelijk afstand te nemen van deze internetsite en het gebruik daarvan. Dat is echter niet gebeurd; de gemeente heeft in het midden gelaten of een verwijzing naar deze lijst toelaatbaar was.

De Nationale ombudsman stelt vast dat de gemeente geen goede gronden had om de heer Van Wageningen, als belangenbehartiger van mevrouw De Haan, te passeren. De handelwijze van de gemeente doet bovendien bevoogdend aan: het was in deze situatie aan mevrouw De Haan om te beslissen of de heer Van Wageningen haar belangen voldoende kon dienen, niet aan de gemeente Súdwest-Fryslân.

De gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Súdwest-Fryslân te Sneek, is gegrond wegens strijd met het vereiste van fair play.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman

De namen zijn gefingeerd.