



## Rapport

Informele klachtbehandeling en de wettelijke termijn Een onderzoek naar de voortvarendheid van klachtbehandeling door het college van burgemeester en wethouders van Helmond Oordeel Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het college van burgemeester en wethouders van Helmond gegrond.

**Publicatiedatum: 20 november 2014**

**Rapportnummer: 2014/163**

## Samenvatting

Verzoekers klagen er over dat het college van burgemeester en wethouders niet tijdig op hun klacht van 28 juli 2013 heeft beslist. Het college heeft op 24 januari 2014 beslist en daarmee is de wettelijke beslistermijn overschreden.

Tijdens het onderzoek bleek dat de overschrijding mede het gevolg is van het feit dat eerst is getracht de klacht informeel af te handelen. Toen dit niet mogelijk bleek is het formele traject verder opgepakt.

De Nationale ombudsman overwoog dat een informele afhandeling van klachten veruit de voorkeur heeft, maar dat dit er niet toe mag leiden dat – indien de klacht niet via het informele traject kan worden opgelost – er onduidelijkheid ontstaat over het verdere verloop van de klachtafhandeling. Door verzoekers niet uit eigen beweging te informeren over het verdere verloop van de klachtbehandeling is niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van transparantie.

De klacht is gegrond.

Wat is de klacht?

Op 28 juli 2013 dienen verzoekers via de website van de gemeente Helmond een klacht in tegen de burgemeester. Zij hebben diverse malen getracht met de burgemeester in contact te komen om uit te kunnen leggen waarom zij vinden dat zij door de gemeente gedupeerd zijn. Expliciet schrijven zij: 'Ik vind het onbehoorlijk en onbeschoft dat ik geen enkele reactie van haar verneem. Geen uitnodiging maar ook geen enkele reactie op de diverse mails. In mijn ogen heeft een burgemeester zich altijd op de hoogte te stellen van de mening van een burger.'

Op 27 november 2013 wenden verzoekers zich tot de klachtenbehandelaar en merken op voor de derde keer inzicht te hebben gevraagd in het verloop van de verdere procedure. In reactie hierop ontvangen zij een automatisch aangemaakt briefje waarin vermeld wordt dat zij – tenzij er dringende redenen zijn – een antwoord krijgen op 6 januari 2014. Verzoekster merkt daarover op dat zij dit briefje ziet als een weigering om de klacht in behandeling te nemen en zich gaat melden bij de Nationale ombudsman. Dezelfde dag nog informeert de klachtenbehandelaar verzoekers over de stand van zaken. Hun reactie is op 26 oktober 2013 voorgelegd aan de burgemeester met de vraag of zij hier op wil reageren. Inmiddels heeft de burgemeester meegedeeld daar geen behoefte aan te hebben en kan een voorstel over het oordeel op de klacht door het college van

burgemeester en wethouders worden opgesteld.

Op 10 december 2013 vragen verzoekers nogmaals naar de voortgang, waarna de klachtenbehandelaar hun de volgende dag meedeelt dat de situatie nog hetzelfde is en zij haar best doet verzoekers zo snel mogelijk de collegebeslissing te bezorgen. Naar verwachting zal dit in de eerste helft van januari 2014 zijn. Op 16 januari 2014 laat de klachtenbehandelaar verzoekers weten dat de beslissing nog even op zich laat wachten en de eerste helft van januari niet haalbaar is gebleken. Het spijt de klachtbehandelaar dat de eerder aangegeven mogelijke termijn niet is gerealiseerd. De ombudsman heeft vervolgens op 6 maart 2014 een onderzoek ingesteld op basis van de klachtformulering.

Verzoekers klagen er over dat niet tijdig is beslist op hun klacht van 28 juli 2013.

wat is het Standpunt college van burgemeester en wethouders?

Het college heeft de klacht op 24 januari 2014 ongegrond verklaard, na het doorlopen van de in de 'Verordening klachtenregeling Helmond 2009' beschreven procedure. In eerste instantie is getracht de klacht informeel af te doen door een brief van de burgemeester van 22 augustus 2013. Hierin schrijft de burgemeester over de aan de klacht ten grondslag liggende problematiek:

"Inhoudelijk stelt u (...) zaken aan de orde die behoren tot het takenpakket van het college van burgemeester en wethouders. Binnen het college van burgemeester en wethouders is sprake van een taakverdeling. De door u (...) aan de orde gestelde onderwerpen hebben niet betrekking op mijn portefeuille noch op mijn eigenstandige bevoegdheden voortvloeiend uit mijn ambt als burgemeester.

Naar aanleiding van een beslissing van de hoofdofficier van justitie (...) hebt u uw beklag gedaan bij het gerechtshof. De behandeling van die klacht loopt nog. U hebt aan de behandeling van die klacht zaken verbonden die u de gemeente Helmond verwijt. Het lijkt mij niet juist dat van gemeentewege in de tussentijd gereageerd wordt op inhoudelijke discussiepunten tussen u en de gemeente.

(...)

Met deze brief hoop ik u inzicht gegeven te hebben over mijn opstelling in dit dossier. Ik verzoek u toekomstige correspondentie om bovengenoemde redenen te richten aan het college van burgemeester en wethouders en niet langer meer (mede) aan mij persoonlijk."

Omdat verzoekers deze uitleg onvoldoende vonden of om andere redenen niet bevredigend achtten is aansluitend de formele klachtbehandeling opgepakt. De klachtencoördinator heeft daartoe op 4 oktober 2013 een schriftelijke reactie van de burgemeester ontvangen. Hierop hebben verzoekers op 26 oktober 2013 gereageerd, waarna de burgemeester in de gelegenheid is gesteld daar weer op te reageren. Verzoekers hebben er van afgezien te worden gehoord en schrijven op 26 oktober 2013 eerst het oordeel van het gerechtshof in de door hen ingestelde beklagprocedure te willen afwachten. Op 27 november 2013 laten zij de klachtencoördinator weten geen enkel vertrouwen te hebben in het college of de burgemeester en de zaak te zullen neerleggen bij de ombudsman. Uiteindelijk beslist het college op 24 januari 2014 op de klacht.

In zijn oordeel schrijft het college dat verzoekers de nieuwe burgemeester kort na haar aantreden hebben benaderd over problemen die zijn ontstaan toen zij nog geen burgemeester was. Die problemen waren wel al bekend, maar gesprekken tussen verzoekers en de gemeente hebben toen niet tot een oplossing geleid. Ook speelt mee dat verzoekers aangifte hebben gedaan tegen de vorige burgemeester en een van verzoekers gemeenteambtenaar was en aan dat dienstverband een einde is gekomen. Onder deze omstandigheden acht het college het besluit van de burgemeester om de e-mail van verzoekers van november 2012 ter behandeling over te dragen aan een wethouder en de gemeentesecretaris en hun te vragen het gesprek met verzoekers op zich te nemen gerechtvaardigd. Nadat dit gesprek heeft plaatsgevonden zijn verzoekers desondanks de burgemeester rechtstreeks e-mails blijven sturen, terwijl men wist dat die daar niet op in zou gaan.

In zijn reactie van 28 april 2014 aan de Nationale ombudsman merkt het college op dat het uitwisselen van standpunten op verzoek van beide partijen schriftelijk heeft plaatsgevonden. Daardoor heeft het langer geduurd dan normaal gesproken. Ook de mededeling van verzoekers dat zij eerst de uitkomsten van de procedure bij het gerechtshof wilden afwachten en de complexiteit en veelzijdigheid van de kwesties die aan de klacht ten grondslag liggen, zijn naar de mening van het college genoeg redenen om tot een ruime afdoeningstermijn te komen. Wel heeft de klachtencoördinator verzoekers tussentijds via de e-mail op de hoogte gesteld van de verwachte beslistermijn.

Al met al meent het college dat de oorspronkelijke klacht op een zorgvuldige wijze is afgedaan en acht het de klacht over de behandelduur ongegrond. Als punt van kritiek kan naar het oordeel van het college naar voren worden gebracht dat verzoekers niet binnen tien weken via een formele beslissing op de hoogte zijn gebracht over het verlengen van de beslistermijn. Het college vindt het binnen de omstandigheden van dit geval echter passend dat deze mededeling in een later stadium per e-mail is gedaan.

Wat is de reactie van verzoekers?

Verzoekers merken op dat het college een aantal zaken door elkaar haalt.

De klachtbehandeling heeft zes maanden geduurd. Dat is een terugkerend probleem bij de communicatie met deze gemeente. Dit benadeelt burgers in hun pogingen hun recht te halen. Ook zijn de verwijzingen naar andere procedures niet relevant en waren de gesprekken met de wethouder en de gemeentesecretaris geen formele besprekingen op initiatief van de burgemeester. Er zijn slechts twee informele gesprekken geweest om te bezien in hoeverre partijen elkaar zouden kunnen vinden. Zij merken op al meer dan anderhalf jaar te worden geïntimideerd en opgelicht door de gemeente. Het gaat er dan ook niet om dat zij vinden dat elke burger die een gesprek aanvraagt bij de burgemeester dit ook moet krijgen, maar het betreft in hun geval een uitzonderlijke situatie.

Zij vinden de afhandeling van hun klacht een gemeente onwaardig. Termijnen zijn overschreden en er worden zaken bijgehaald die er helemaal niet toe doen en bovendien pertinente onwaarheden bevatten.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Het vereiste van transparantie houdt in dat de overheid open en voorspelbaar is in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Dit impliceert dat een overheidsinstantie, indien niet binnen de wettelijke termijn op een klacht kan worden beslist, de burger daar tijdig over informeert en duidelijkheid verstrekt over de termijn waarbinnen wel wordt beslist.

Verzoekers klagen er over dat het college van burgemeester en wethouders van Helmond de termijnen voor klachtbehandeling heeft overschreden.

Op grond van het bepaalde in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht moet een klacht binnen zes weken zijn afgehandeld of - als een adviescommissie is ingeschakeld - binnen tien weken na ontvangst van de klacht. De afhandelingstermijn kan met vier weken worden verdaagd. Daarvan wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de klager en aan degene over wie wordt geklaagd. Verder uitstel van de beslissing is alleen mogelijk als de klager daarmee schriftelijk instemt. De wettelijke termijn van klachtbehandeling biedt klagers de zekerheid dat hun klacht vlot wordt afgehandeld.

Verzoekers klacht dateert van 28 juli 2013, zodat – rekening houdend met de wettelijke termijn – uiterlijk op 8 september 2013 op de klacht had moeten zijn beslist.

De burgemeester heeft in eerste instantie getracht de klacht informeel af te handelen. Ook de Nationale ombudsman geeft de voorkeur aan een informele klachtbehandeling, maar tekent daarbij wel aan dat dit er niet toe mag leiden dat bij burgers onduidelijkheid ontstaat over het verloop van de klachtafhandeling. De burgemeester heeft, in het kader van de informele klachtbehandeling, op 22 augustus 2013 en dus binnen de termijn van zes weken een reactie gestuurd. Omdat verzoekers zich niet met de inhoud van deze reactie konden verenigen is de formele klachtafhandeling verder opgepakt. Vanaf dat moment was het verzoekers bekend dat klachtafhandeling niet voor 8 september 2013 afgerond kon worden.

Op 27 november 2013 wordt hun meegedeeld dat een collegevoorstel ter afhandeling van de klacht wordt voorbereid. Vanaf dat moment heeft het echter nog ruim acht weken geduurd, totdat op de klacht is beslist. Terecht merkt het college op dat de aan een klacht ten grondslag liggende problematiek kan leiden tot een langere termijn voor klachtbehandeling. Een beslissingstermijn van acht weken nadat alle informatie is gewisseld en bekend is duidt echter niet op een vlotte afhandeling van de klacht.

Het feit dat verzoekers via de e-mail twee maal zijn geïnformeerd over het niet kunnen nakomen van de termijnen, maakt dat niet anders. Verzoekers hebben zelf moeten vragen naar de stand van zaken en, toen eenmaal een nieuwe termijn voor afhandeling is gecommuniceerd, moeten concluderen dat de verstrekte duidelijkheid over de termijn ook niet kon worden nagekomen.

Het college van burgemeester en wethouders heeft daarmee niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van transparantie.

## **Slotbeschouwing**

De Nationale ombudsman heeft een uitgesproken voorkeur voor een informele afhandeling van

klachten. Ervaring leert dat de informele klachtbehandeling met een persoonlijk, betrokken en oplossingsgerichte benadering een belangrijke bijdrage kan leveren aan het naar tevredenheid van de burger – en de overheidsinstantie – behandelen van klachten. Wettelijk is ook vastgelegd dat zodra de overheidsinstantie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, de verplichting tot het verder toepassen van de wettelijke regels voor klachtbehandeling is komen te vervallen.

Als de klacht echter niet via het informele traject kan worden opgelost en verder, meer formeel in behandeling genomen wordt ontstaat snel een probleem bij het nakomen van de wettelijk vastgestelde behandelingstermijnen. Dit valt niet altijd te voorkomen, maar overheidsinstanties dienen ervoor te waken dat dit leidt tot onduidelijkheid over het verdere verloop van de klachtafhandeling.

## **Oordeel**

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Helmond, is gegrond wegens strijd met het vereiste van transparantie.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman