



Rapport

Rapport over een klacht betreffende het college van burgemeester en wethouders van Weert.

Datum: 14 november 2011

Rapportnummer: 2011/319

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van Weert zijn klacht niet wil erkennen en niet als zodanig wil behandelen.

Bevindingen

Ontevreden over werkwijze gemeente

Verzoeker ontving een uitkering in het kader van de Wet Werk en Bijstand (WWB).

Op 13 december 2010 zond zijn consulent hem een e-mail, waarin verzoeker werd gevraagd medische gegevens over te leggen, waaruit zou moeten blijken dat hij niet kon verschijnen op een afspraak. Over de inhoud van de e-mail en het opvragen van medische informatie diende verzoeker bij het hoofd van de afdeling Inkomen en Zorg een klacht in. Vervolgens correspondeerden verzoeker en het afdelingshoofd een paar keer via e-mail, echter niet naar tevredenheid van verzoeker.

Klacht gemeente

Op 28 maart 2011 diende verzoeker via een e-mail wederom een klacht in bij de gemeente. Hij klaagde erover dat zijn consulent om medische gegevens had gevraagd terwijl volgens verzoeker alleen een arts hiertoe bevoegd was.

Tevens klaagde hij over de bejegening in het contact met de gemeente. Verzoeker voelde zich door de gang van zaken niet serieus genomen en had een verzoek ingediend voor een andere contactpersoon, maar hier was geen gehoor aan gegeven. Verzoeker zond de Nationale ombudsman een kopie van deze klacht.

Contact Nationale ombudsman

Op 11 mei 2011 nam een medewerker van de Nationale ombudsman contact op met de gemeente Weert ten einde te informeren naar de klachtafhandeling. De gemeente liet weten dat verzoeker op korte termijn een schriftelijke reactie van de gemeente tegemoet kon zien.

Reactie gemeente

Op 16 mei 2011 zond de gemeente een brief aan verzoeker waarin hem werd meegedeeld dat de gemeente had vastgesteld dat zijn e-mailbericht waarin hij zich beklaagde over de gang van zaken, geen klacht betrof in de zin van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht. Volgens de gemeente was het tevens geen klacht in de zin van de Instructie klachtbehandeling van de gemeente Weert. Tenslotte deelde de gemeente nog mee dat zij niet verplicht waren een klacht te behandelen, indien het belang van verzoeker of het

gewicht van de gedraging niet voldoende was. Wel schreef de gemeente aan verzoeker dat het hoofd van de afdeling op correcte wijze had gereageerd op de e-mails van verzoeker.

In de brief werd verzoeker verwezen naar de Nationale ombudsman.

Niet tevreden over klachtafhandeling

Verzoeker liet de Nationale ombudsman weten niet tevreden te zijn over de wijze waarop de gemeente Weert was omgegaan met zijn klacht.

De Nationale ombudsman legde zijn bevindingen vervolgens voor aan de gemeente en gaf de gemeente de gelegenheid hier op te reageren. De gemeente maakte hiervan geen gebruik.

Beoordeling

Het beginsel van fair play houdt voor overheidsinstanties in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

Dit beginsel brengt tevens met zich mee dat een bestuursorgaan brieven en e-mails welwillend en adequaat dient te interpreteren en binnengekomen klachten volgens de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht dient te behandelen.

Na ontvangst van de e-mail van verzoeker, liet de gemeente verzoeker weten deze niet als klacht aan te merken.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de e-mail van verzoeker wel degelijk als klacht had moeten worden aangemerkt. De gemeente meent dat er geen sprake is van een gedraging en tevens dat men niet verplicht is verzoekers klacht te behandelen omdat verzoekers belang, dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. De Nationale ombudsman deelt deze mening niet.

Dat er sprake was onvrede over de wijze waarop de gemeente verzoeker behandelde staat vast. De gemeente correspondeerde hierover met verzoeker, maar men kwam er met elkaar niet uit. Om te achterhalen waar voor verzoeker nu werkelijk de pijn zat, had de gemeente verzoeker moeten vragen zijn klacht toe te lichten, telefonisch of in een persoonlijk gesprek.

Klachtbehandeling heeft tot doel conflicten met de overheid op te lossen, het vertrouwen te herstellen en een dialoog te voeren met de burger. Door op deze manier de klachtbehandeling af te wijzen en niet het gesprek aan te gaan, is het conflict onnodig geëscaleerd. Opmerkelijk is dat de gemeente er wel voor koos de inhoud van de klacht te beantwoorden. Door enerzijds te weigeren de klacht in behandeling te nemen en

anderzijds wel een inhoudelijk oordeel te geven over de gedraging waarover geklaagd werd, handelt de gemeente innerlijk tegenstrijdig.

De Nationale ombudsman oordeelt dat de gemeente geen gehoor heeft gegeven aan het vereiste om klachten welwillend en adequaat te interpreteren. Hierdoor heeft de gemeente het fair play beginsel geschonden en derhalve is de klacht van verzoeker gegrond.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Weert is gegrond wegens het schenden van het vereiste van fair play.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman verzoekt de gemeente Weert alsnog de klacht van verzoeker in behandeling te nemen volgens hoofdstuk 9 van de Awb.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer