



# Rapport

Rapport over een klacht over de Voorzitter van de Adviescommissie voor bezwaarschriften van de gemeente Delft.

**Datum: 2 februari 2012**

**Rapportnummer: 2012/012**

## Klacht

Verzoeker klaagt er over dat de voorzitter van de Adviescommissie voor bezwaarschriften van de gemeente Delft bij de behandeling van een over verzoeker ingediende klacht niet heeft voldaan aan het beginsel van fair play.

Daarnaast klaagt verzoeker er over dat bij de gegrondverklaring van de klacht is gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

## Bevindingen en beoordeling

### Aanleiding

Verzoeker is lid van de Adviescommissie voor bezwaarschriften van de gemeente Delft. Tegen hem is een klacht ingediend. Verzoeker zou enkele dagen nadat een hoorzitting is gehouden een bezoek hebben gebracht aan de woning van mevrouw A., de indienster van een bezwaarschrift en zich daarbij bedreigend en/of intimiderend hebben opgesteld. Verzoeker stelt daarentegen dat hij mevrouw A. de dag na de hoorzitting op de markt was tegengekomen. Zij had hem toen gevraagd haar te helpen met haar problemen. De volgende dag had verzoeker haar telefonisch meegedeeld dat hij haar niet kon helpen.

Nadat de klacht was ontvangen, werd verzoeker uitgenodigd voor een gesprek met de klachtbehandelaar en met de voorzitter van de adviescommissie. Aan verzoeker werd een afschrift van de klacht toegestuurd. Na hier kennis van te hebben genomen reageerde hij dezelfde dag met twee emails. Tevens bezocht hij de volgende dag de straat waar mevrouw A. woont met als doel 'haar woonomgeving met eigen ogen te willen zien in de hoop iets te ontdekken'.

Beslissing op de over verzoeker ingediende klacht

De dag na het gesprek werd verzoeker door de klachtbehandelaar gebeld met de mededeling dat de klacht gegrond zou worden verklaard. In zijn beslissing schrijft de voorzitter:

"..De klacht komt er in het kort op neer dat de heer (...) uit eigen beweging contact heeft gezocht met mevrouw (...) door haar thuis te bezoeken, en haar heeft gevraagd een afspraak met hem te maken. (...)

### Bevindingen

(...) De voorzitter stelt vast dat het telefonische relaas, het in de klachtbrief vervatte verhaal en de door klaagster ter hoorzitting vertelde gebeurtenissen consistent van aard zijn. De beschreven gedragingen zijn op een heldere en chronologische wijze

weergegeven. (...) Niettemin heeft klaagster voor het grootste deel van de beschreven gedragingen geen andere bron van informatie aangedragen dan haar eigen verklaringen.

(...)

In weerwoord van hetgeen in de klachtbrief is aangedragen heeft beklagde een feitenrelaas geschetst. (...) Ook beklagde heeft voor het merendeel van de beschreven feiten geen andere bron van informatie aangedragen dan zijn eigen verklaringen.

(...)

De voorzitter stelt vast dat de verhandelingen van klaagster en beklagde hoegenaamd niet overeenkomen. De gestelde feiten en gebeurtenissen lopen op onderdelen dermate ver uiteen, dat hierover, gelet op het doel van de klachtenprocedure en de beperkte onderzoeksmogelijkheden die deze procedure biedt, geen gefundeerde conclusies getrokken kunnen worden. Zowel klaagster als beklagde beweren dat de verklaringen van de ander onjuist zijn. (...)

Vast staat dat beklagde, hangende een bezwaarprocedure waarover hij als onafhankelijk commissielid advies zou moeten uitbrengen, contact heeft gehad met de indiener van dat bezwaarschrift, en vervolgens uit eigen beweging – telefonisch – een tweede contact heeft gelegd. Verder is gebleken dat beklagde op eigen initiatief is gaan 'rechercheren' en daartoe poolshoogte is gaan nemen bij het huis van klaagster, terwijl het bezwaar nog steeds, en inmiddels ook de klacht, in behandeling was. In beide gevallen heeft beklagde nagelaten de (kamer)voorzitter hierover in te lichten dan wel hierover ruggenspraak te houden of dit zelfs te overwegen.

### Oordeel

De voorzitter is van oordeel dat de klacht gegrond is. Hiertoe neemt hij het volgende in overweging.

De Adviescommissie voor bezwaarschriften is een onafhankelijk adviesorgaan voor de gemeente, dat kennis neemt van vertrouwelijke, en (...) privacygevoelige gegevens van burgers. Van de leden (...) wordt dan ook de grootste mate van discretie verwacht, wanneer zij bij de commissie aangebrachte dossiers ter advisering voorgelegd krijgen. Zowel de burger als het bestuur moeten er onverkort en voortdurend van kunnen uitgaan, dat de behandeling van zaken door de commissie met de grootste zorgvuldigheid is omgeven. Wanneer deze zorgvuldigheid op enigerlei wijze wordt veronachtzaamd, is het vertrouwen in de commissie in het geding.

Beklagde heeft, door het op hierboven beschreven wijze in contact treden met klaagster, de genoemde zorgvuldigheid uit het oog verloren en daarmee het vertrouwen dat klaagster in de onafhankelijkheid van de commissie mocht hebben, geschaad.

Tenslotte komt het de voorzitter onbegrijpelijk voor dat beklagde, hangende de klachtprocedure, op eigen houtje naar het huisadres van klaagster is getogen om aldaar te 'schouwen'. Tegen de achtergrond van zijn arbeidsverleden (...) en zijn jarenlange ervaring (...) klemt dit des te meer."

#### Onderzoek van de Nationale ombudsman

Na de beslissing op de klacht wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. Hij stelt dat de verklaringen van betrokken partijen zo ver uiteen lopen dat op grond daarvan geen oordeel gegeven kan worden. Bovendien wordt hem ten onrechte verweten contact te hebben gelegd met mevrouw A. Hij is door haar aangesproken en het telefoontje op de volgende dag was gepleegd om haar mee te delen dat er geen contact meer kon zijn. Ook het woord 'rechercheren' gaat hem te ver, omdat hij niets anders heeft gedaan dan door de straat van mevrouw A. lopen en zij daar niets van heeft gemerkt.

Daarnaast merkte verzoeker op dat hij door een onzorgvuldige klachtenprocedure wordt weggezet als iemand die misbruik maakt van zijn positie. Hij weet exact hoe hij zich moet gedragen en is trots op zijn maatschappelijke loopbaan. Het oordeel van de voorzitter grijpt diep in op zijn privéleven, sociale omgeving en nevenwerkzaamheden.

Verzoeker is door de Nationale ombudsman gewezen op het rapport van 24 december 2009, met rapportnummer 2009/286. Hierin gaat de Nationale ombudsman in op de situatie waarbij een buurtagent er over klaagt dat een klacht van een burger over hem gegrond is verklaard. Hierdoor voelde de buurtagent zich diep geraakt in zijn beroepseer. De Nationale ombudsman is in het algemeen zeer terughoudend bij de behandeling van dit soort klachten, aangezien hij geen hoger beroepsinstantie is voor beklagde ambtenaren. Een eventueel in te stellen onderzoek is in die gevallen gericht op de wijze van klachtbehandeling.

Bij de opening van het onderzoek is de voorzitter van de adviescommissie gewezen op het beginsel van fair play. Dit beginsel houdt in dat overheidsinstanties burgers de mogelijkheid moeten geven hun procedurele kansen te benutten. Van een overheidsinstantie mag een houding worden verwacht, waarbij aan een burger de gelegenheid wordt geboden zijn standpunt naar voren te brengen en te verdedigen. En het daaraan eventueel tegenovergestelde standpunt van een overheidsinstantie zelf of van anderen te bestrijden. De behandeling door een overheidsinstantie dient te getuigen van: openheid, eerlijkheid en loyaliteit. Met andere woorden: men dient 'open kaart' te spelen en mag niet zonder noodzaak heimelijke stappen tegen de burger voorbereiden. Dat brengt tot zekere hoogte ook de verplichting van een overheidsinstantie mee om actief te helpen.

Ook is de voorzitter gewezen op het motiveringsvereiste. Dit behelst twee basale eisen:

- Het overheidshandelen moet feitelijk en logisch worden gedragen door de daaraan ten grondslag gelegde motivering;
- De motivering van het overheidshandelen dient voor belanghebbenden kenbaar te zijn.

Bouwstenen voor een goede motivering zijn: de relevante wettelijke voorschriften, de relevante feiten en belangen en een deugdelijke redenering. Motiveringen dienen in elk geval te laten zien, dat rekening is gehouden met de belangen van de betrokken burgers.

Gelet op het motiveringsvereiste dient een overheidsinstantie de reactie op een klacht te onderbouwen met een feitelijk juiste motivering. Bovendien moet die motivering de beslissing kunnen dragen. Dit betekent dat alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overwegingen betrokken moeten zijn, met inbegrip van de visie van betrokkene(n).

Over het beginsel van fair play.

In zijn brief aan de Nationale ombudsman schrijft verzoeker onder andere dat de voorzitter in zijn gesprek met mevrouw A. blij zou hebben van vooringenomenheid en al een standpunt omtrent de klacht had ingenomen voordat verzoeker werd gehoord.

In zijn reactie merkt de voorzitter op dat het zonder vooringenomenheid benaderen van een zaak een van de basiselementen is van het werk van de adviescommissie voor bezwaarschriften. Indien op enig moment de onafhankelijke en onbevooroordeelde status van een commissielid in het geding is, behoort deze zich onmiddellijk te verschonen. Het advies van de commissie ontleent zijn legitimiteit en zeggingskracht aan deze kwalificaties.

In reactie op het uitgesproken vermoeden van vooringenomenheid, merkt de voorzitter op verzoeker hier niet in te kunnen volgen. Allereerst omdat de klacht niet alleen door de voorzitter is beoordeeld, maar tevens door de secretaris. Bovendien is bij de behandeling van de klacht nauwgezet volgens het protocol gehandeld. De voorzitter heeft zich een oordeel gevormd, welk oordeel in overleg met de secretaris in een brief is neergelegd. Dat deze werkwijze in het verslag van de hoorzitting van mevrouw A. op een andere wijze is neergeschreven, doet daar naar de mening van de voorzitter niet aan af.

Voorts stelde de voorzitter niet te begrijpen hoe verzoeker tot de veronderstelling komt dat de voorzitter al een standpunt omtrent de klacht zou hebben ingenomen voordat hij werd gehoord. Het feit dat de voorzitter mevrouw A. tijdens het gesprek had meegedeeld dat verzoeker niet nog eens contact met haar zou opnemen, vloeide voort uit een van de e-mailberichten van verzoeker in reactie op de klacht, waarin hij schrijft dat hij mevrouw A. had opgebeld. De voorzitter stelt dat ten onrechte het verwijt van vooringenomenheid is gedaan en er geen sprake is van schending van het beginsel van fair play.

Over het motiveringsvereiste

In zijn brief aan de Nationale ombudsman schrijft verzoeker onder andere dat de voorzitter in zijn beslissing op de klacht zelf aangeeft dat de gestelde feiten en omstandigheden op onderdelen dermate ver uiteen lopen dat geen gefundeerde conclusies getrokken kan worden. Naar de mening van verzoeker heeft de voorzitter bij de klachtbehandeling onvoldoende werk gemaakt van waarheidsvinding en de klacht ten onrechte gegrond verklaard.

Verzoeker schrijft dat hem wordt verweten dat hij contact heeft gehad met de indiener van een bezwaarschrift, uit eigen beweging een tweede – telefonisch – contact heeft gelegd, poolshoogte is gaan nemen in de buurt en heeft nagelaten de voorzitter hierover in te lichten of ruggenspraak te houden. Het eerste contact is niet door hem gelegd terwijl het tweede telefonisch contact slechts het nakomen van een toezegging aan mevrouw A. betrof. Hij erkende dat het niet zinvol was om in de buurt van mevrouw A. poolshoogte te nemen, maar stelde dat dit was gedaan onder de druk, radeloosheid en drang om bewijs te vergaren. Ten slotte achtte verzoeker het verwijt dat hij heeft nagelaten de voorzitter te informeren absurd, omdat het door mevrouw A. gedaan verzoek om hulp geen enkel verband hield met het ingediende bezwaarschrift.

In zijn reactie merkt de voorzitter op dat het motiveringsbeginsel met zich meebrengt dat een (afwijzend) besluit moet worden gedragen door een deugdelijke motivering, zo mogelijk onder vermelding van het wettelijk voorschrift op grond waarvan het besluit is genomen. Het brengt tot uitdrukking dat de overheid de inhoud van een besluit op rationele wijze moet kunnen funderen en dat kenbaar moet maken aan belanghebbenden. Naar zijn mening is in de brief met de bevindingen en het oordeel over de ingediende klacht tegen verzoeker minutieus uiteengezet wat de voorzitter aan feiten en omstandigheden van beide zijden voorgelegd heeft gekregen. Daarbij is expliciet gewezen op de omstandigheid dat er twee zeer uiteenlopende feitencomplexen zijn geschetst, terwijl het de voorzitter aan middelen en mogelijkheden ontbreekt om een diepgaand onderzoek in te stellen naar wat er wel en wat er niet werkelijk is voorgevallen.

Dat betekent tegelijk, dat de voorzitter zich heeft onthouden van elk oordeel over hetgeen mevrouw A. en verzoeker hebben aangedragen, en waarvan de werkelijke toedracht in het ongewisse is gebleven. Het is naar de mening van de voorzitter dan ook niet juist om uit de gegrond verklaring van de klacht af te leiden, dat aan hetgeen door mevrouw A. is aangedragen meer gewicht is toegekend of voor waarschijnlijker is gehouden. De voorzitter stelt dat die indruk blijkbaar bij verzoeker is ontstaan.

De klacht is gegrond verklaard, omdat verzoeker hangende een bezwaarprocedure - buiten de procedure om - in contact is getreden met mevrouw A. Verzoeker heeft verklaard dat daarbij persoonlijke gegevens zijn uitgewisseld en dat het tweede contact van hem is uitgegaan. Dit bevestigt naar het oordeel van de voorzitter dat verzoeker de van leden van de adviescommissie te verwachten zorgvuldigheid en discretie onvoldoende in acht heeft genomen. Naar het oordeel van de voorzitter is het namelijk van het grootste belang dat

leden van de adviescommissie - hangende een bezwaarprocedure - zowel in letterlijke als figuurlijke zin afstand bewaren ten opzichte van reclamanten en belanghebbenden die bij die procedure zijn betrokken. Toenadering van de zijde van reclamanten of belanghebbenden naar commissieleden - op welke wijze ook - behoort zonder voorbehoud en onmiddellijk te worden afgewezen. Mochten er al zodanige bijzondere omstandigheden zijn dat een dergelijke resoluut afwijzen in redelijkheid niet kan worden gevegd, dan ligt het naar het oordeel van de voorzitter op de weg van een commissielid om dit in ieder geval aan de medecommissieleden voor te leggen. Bijvoorbeeld om hen te raadplegen over hoe verder te handelen.

Daarnaast merkte de voorzitter op dat hij tijdens de klachtprocedure is geconfronteerd met het feit dat verzoeker bij het huisadres van mevrouw A. is gaan rondkijken. Deze handeling is de voorzitter zo onbegrijpelijk voorgekomen dat hij dit in de beslissing op de klacht niet onvermeld heeft willen laten. Weliswaar merkt verzoeker over het schouwen bij het huis van mevrouw A. terecht op dat dit geen onderdeel van de klacht uitmaakt, maar dit laat naar het oordeel van de voorzitter onverlet dat de onbegrijpelijkheid van dit handelen het vertrouwen van hem in verzoeker dermate heeft aangetast dat hij dit niet zonder gevolgen heeft kunnen laten en dit heeft willen vermelden in de brief met bevindingen. Hoewel de gegrondheid van de klacht strikt genomen niet mede is gebaseerd op deze overweging, is hij derhalve wel in de brief opgenomen.

Naar het oordeel van de voorzitter volgt uit het voorgaande dat de gegrondverklaring van de klacht afdoende van een motivering is voorzien en dat van enige schending van het motiveringsbeginsel geen sprake is.

Over enkele resterende punten

In zijn brief aan de Nationale ombudsman schrijft verzoeker verder onder andere dat bij hem onduidelijkheid bestond over het karakter van het gesprek waarvoor hij telefonisch was uitgenodigd. Die onduidelijkheid zou niet hebben bestaan wanneer hij per brief was uitgenodigd voor een hoorzitting. Ten slotte merkt verzoeker op dat de klacht een zware wissel op hem heeft getrokken en hij, na een slordige klachtprocedure, wordt weggezet als iemand die misbruik maakt van zijn positie in de adviescommissie en zich onbetamelijk gedraagt tegenover een vrouw.

In zijn reactie merkt de voorzitter ten slotte op dat de secretaris van de commissie, op dezelfde dag dat de brief van mevrouw A. in zijn bezit kwam, na overleg met de voorzitter per telefoon contact heeft opgenomen met verzoeker. Gelet op de aard van de klacht en rekening houdend met de belangen van verzoeker en van mevrouw A., én met het oog op de positie van de commissie en die van de gemeente, heeft de voorzitter de secretaris gevraagd om verzoeker te vragen zijn werkzaamheden voor de commissie hangende de klachtprocedure te staken en hem te verzoeken op de kortst mogelijke termijn te worden gehoord. De secretaris heeft dit terstond gedaan, en dit nog eens per mailbericht van

diezelfde dag aan verzoeker bevestigd. Daarbij is het klachtprotocol als bijlage meegestuurd. In het licht van deze handelingen is naar het oordeel van de voorzitter in redelijkheid niet vol te houden dat een ervaren commissielid als verzoeker niet in de gaten had dat er al een formele klachtprocedure was ingezet.

Tevens merkt de voorzitter op dat het grootste deel van het betoog van verzoeker handelt over hetgeen door mevrouw A. is beweerd. Ten aanzien van de inhoud van deze beweringen heeft de voorzitter zich gedurende de klachtprocedure onthouden van enige uitspraak, enig oordeel of enige waardering. Zowel in de richting van mevrouw A. als in de richting van verzoeker. Al eerder heeft de voorzitter aangegeven dat hij dat heeft gedaan, omdat de verklaringen van de een meer of minder haaks stonden op de verklaringen van de ander en omdat over en weer beschuldigingen van leugens, verzinsels en zelfs psychiatrische problematiek zijn geuit. Nog afgezien van het feit dat de commissie slechts beperkte middelen ten dienste staan, is de voorzitter van mening dat een klachtprocedure er niet op is toegesneden om, zoals bij een civiele of strafrechtelijke procedure, diepgaand feitenonderzoek te verrichten. Of om allerlei beweringen van partijen te ontkrachten of te weerleggen. Zulks is tijdens het horen aan verzoeker en ook aan mevrouw A. met zoveel woorden te kennen gegeven.

Het komt de voorzitter dan ook onbegrijpelijk voor dat verzoeker uit de gegrondverklaring van de klacht concludeert dat de voorzitter van mening zou zijn dat de verklaringen van mevrouw A. (meer) op waarheid berusten. Voor die conclusie is noch in de brief met bevindingen en oordeel, noch tijdens de klachtprocedure aanleiding gegeven.

De voorzitter gaf aan zich er terdege van bewust te zijn dat de klacht een zware wissel heeft getrokken op verzoeker. Niet alleen vanwege het feit dat de klacht gegrond is verklaard, maar ook dat hem naar aanleiding daarvan is gevraagd zich te beraden op zijn lidmaatschap van de adviescommissie. Bovendien is voor de voorzitter van meet af aan eveneens duidelijk geweest dat de gehele procedure, zowel voor mevrouw A., als voor collega leden van de adviescommissie en voor de commissie als geheel een ingrijpende gebeurtenis is. Dat legt naar de mening van de voorzitter een buitengewoon zware druk op het nemen van een beslissing over de klacht. Hoewel de secretaris zeer voortvarend te werk is gegaan met de klachtbehandeling, is de procedure met de grootste nauwgezetheid gevolgd. Beide partijen zijn in voldoende mate in de gelegenheid gesteld om hun versie van de gebeurtenissen uiteen te zetten en hebben ten overstaan van de voorzitter en de secretaris in alle rust en ruimte hun verhaal kunnen vertellen. Ook zijn zij uitgebreid voorgelicht over de mogelijkheden en ook de onmogelijkheden van de procedure. In de samenvatting en de conclusies van verzoeker kan de voorzitter zich dan ook niet vinden.

Ten slotte merkte de voorzitter op dat er uiteindelijk aan het einde van elke procedure een beslissing genomen dient te worden. Bij voorkeur een beslissing die niet alleen wordt gedragen door een begrijpelijke motivering, maar die ook de overtuiging weergeeft van degene die de beslissing neemt. Dat is naar het oordeel van de voorzitter in deze



klachtprocedure ook gebeurd. De voorzitter is nog onverminderd overtuigd van de juistheid van zijn beslissing en kan dan ook niet anders dan betreuren wat er is gebeurd, maar tegelijkertijd concluderen dat de klacht over verzoeker niet alleen naar behoren is behandeld, maar ook terecht gegrond is verklaard.

#### Nadere reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van de voorzitter over het motiveringsbeginsel, merkt verzoeker onder andere op dat de voorzitter nu stelt dat de gegrond verklaring te maken heeft met het feit dat verzoeker buiten de bezwaarprocedure met mevrouw A. in contact is getreden. In het oordeel van de voorzitter is de klacht echter als volgt geformuleerd: "De klacht komt er in het kort op neer dat (verzoeker; N.o.) uit eigen beweging contact heeft gezocht met mevrouw (A.: N.o.) door haar thuis te bezoeken, en haar heeft gevraagd een afspraak met hem te maken."

Verzoeker herhaalt zijn eerder ingenomen standpunt dat de klacht niet tot gegrond verklaring had kunnen leiden, omdat de voorzitter heeft vastgesteld dat de door betrokkenen gestelde feiten zo uiteen lopen dat daar geen conclusies aan kunnen worden verbonden.

Voor verzoeker maakte de uitleg van de voorzitter over zijn overwegingen omtrent het bezoek van verzoeker aan de straat van mevrouw A. de beslissing op de klacht nog raadselachtiger. Verzoeker merkt op dat de voorzitter erkent dat de gegrond verklaring van de klacht hier niet op is gebaseerd, maar heeft dit 'niet zonder gevolgen willen laten'.

Daarnaast plaatste verzoeker enkele kanttekeningen bij de opmerkingen van de voorzitter over de gevolgde procedure.

#### **Beoordeling**

De Nationale ombudsman heeft onderhavige klacht, wat betreft enkele formele aspecten, getoetst aan het beginsel van fair play.

De beslissing op de klacht heeft de Nationale ombudsman getoetst aan het motiveringsvereiste.

Over het beginsel van fair play.

Dit houdt voor overheidsinstanties in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten en impliceert dat een overheidsinstantie bij de behandeling van een klacht het onderwerp van de klacht adequaat dient te identificeren, teneinde betrokken partijen de mogelijkheid te bieden hun procedurele kansen te benutten.

Burgers die een klacht hebben ingediend, maar ook beklagde ambtenaren dient de gelegenheid te worden geboden hun standpunt naar voren te brengen en te verdedigen. En het daaraan eventueel tegenovergestelde standpunt van anderen te bestrijden.

Verzoeker stelt dat hem niet bekend was dat het gesprek waarvoor hij, naar aanleiding van de ingediende klacht, was uitgenodigd het hoor- en wederhoor betrof. Die onduidelijkheid zou niet hebben bestaan wanneer hij per brief was uitgenodigd voor een hoorzitting.

De voorzitter merkt ter zake op dat de secretaris van de commissie, op dezelfde dag dat de brief van mevrouw A. in zijn bezit kwam, na overleg met de voorzitter per telefoon contact heeft opgenomen met verzoeker. Gelet op de aard van de klacht en rekening houdend met de belangen van verzoeker en van mevrouw A., én met het oog op de positie van de commissie en die van de gemeente, is verzoeker gevraagd op de kortst mogelijke termijn te worden gehoord. De secretaris heeft dit terstond gedaan, en per mailbericht van diezelfde dag aan verzoeker bevestigd waarbij ook het klachtprotocol als bijlage is meegestuurd. De voorzitter is dan ook van mening dat in redelijkheid niet is vol te houden dat een ervaren commissielid als verzoeker niet in de gaten had dat er al een formele klachtprocedure was ingezet.

In dit standpunt kan de voorzitter worden gevolgd.

Direct na de ontvangst van de klacht is verzoeker door de secretaris geïnformeerd over de ontvangst van de klacht en is hem een afschrift daarvan toegestuurd, alsmede van het klachtprotocol. Aan het horen in de klachtenprocedure gelden geen bijzondere, formele eisen. Belangrijk is dat burger en beklagde in de gelegenheid worden gesteld hun mening naar voren te brengen en daardoor wellicht nadere informatie ter beschikking te krijgen. Gelet hierop is gehandeld in overeenstemming met het vereiste van fair play.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

Over het motiveringsvereiste.

Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

Dit impliceert dat een overheidsinstantie zijn reactie op een klacht dient te onderbouwen met een feitelijk juiste motivering.

Verzoeker klaagt er over dat de klacht, zoals die door mevrouw A. is ingediend, gegrond is verklaard, terwijl de voorzitter tegelijkertijd heeft vastgesteld dat de door betrokkenen gestelde feiten zo uiteen lopen dat daar geen conclusies aan kunnen worden verbonden.

De voorzitter acht het onbegrijpelijk dat verzoeker uit de gegrondverklaring van de klacht concludeert dat de voorzitter van mening zou zijn dat de verklaringen van mevrouw A.

(meer) op waarheid berusten. Voor die conclusie is naar zijn mening noch in de brief met bevindingen en oordeel, noch tijdens de klachtprocedure aanleiding gegeven.

De voorzitter stelt dat in de brief met de bevindingen en het oordeel expliciet is gewezen op de omstandigheid dat er twee zeer uiteenlopende feitencomplexen zijn geschetst en het de voorzitter aan middelen en mogelijkheden ontbreekt om een diepgaand onderzoek in te stellen naar wat er wel en wat er niet werkelijk is voorgevallen. De voorzitter heeft zich dan ook onthouden van elk oordeel over hetgeen mevrouw A. en verzoeker hebben aangedragen, en waarvan de werkelijke toedracht in het ongewisse is gebleven. Uit de gegrond verklaring van de klacht valt naar de mening van de voorzitter niet af te leiden, dat aan hetgeen door mevrouw A. is aangedragen meer gewicht is toegekend of voor waarschijnlijker is gehouden.

De voorzitter stelt expliciet dat de klacht gegrond is verklaard, omdat verzoeker hangende een bezwaarprocedure - buiten de procedure om - in contact is getreden met mevrouw A., daarbij persoonlijke gegevens zijn uitgewisseld en het tweede contact van verzoeker is uitgegaan. Naar het oordeel van de voorzitter heeft verzoeker hiermee de van de leden van de adviescommissie te verwachten zorgvuldigheid en discretie onvoldoende in acht heeft genomen.

In zijn conclusie dat de gegrondverklaring van de klacht afdoende van een motivering is voorzien en van enige schending van het motiveringsbeginsel geen sprake is, kan de voorzitter worden gevolgd.

De Nationale ombudsman constateert dat de voorzitter zich op het – voor de Nationale ombudsman begrijpelijke - standpunt stelt dat van leden van de adviescommissie de grootste mate van discretie wordt verwacht. Zowel de burger als het bestuur moeten er onverkort en voortdurend van uit kunnen gaan dat de behandeling van zaken met de grootste zorgvuldigheid is omgeven omdat, wanneer deze zorgvuldigheid op enigerlei wijze wordt veronachtzaamd, het vertrouwen in de commissie in het geding is.

Omdat verzoeker hangende een bezwaarprocedure - buiten de procedure om - contact heeft gehad met de indiener van een bezwaarschrift, uit eigen beweging telefonisch een tweede contact heeft gelegd en – na indiening van de klacht door mevrouw A. – poolshoogte is gaan nemen bij het huis van mevrouw A. heeft verzoeker de noodzakelijke zorgvuldigheid veronachtzaamd en daarmee het vertrouwen in de commissie geschaad.

Vastgesteld moet worden, zoals ook verzoeker stelt, dat geen uitspraak is gedaan over de door mevrouw A. ingediende klacht zoals die door de voorzitter is geformuleerd en in behandeling is genomen. Dit acht de Nationale ombudsman te billijken, omdat een klachtformulering weliswaar noodzakelijk is voor het naar aanleiding van een ingediende klacht in te stellen onderzoek, maar niet zodanig dwingend is dat in de loop van het onderzoekstraject geen nieuw bekend geworden feiten of omstandigheden kunnen worden

meegewogen in de beoordeling. De gegrondverklaring betreft dan weliswaar niet de klacht zoals die bij de aanvang van het onderzoek is geformuleerd, maar houdt een beoordeling in van de handelwijze van verzoeker zoals die tijdens het onderzoek is gebleken.

Door de voorzitter van de Adviescommissie voor bezwaarschriften is gehandeld in overeenstemming met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de voorzitter van de Adviescommissie voor bezwaarschriften uit Delft, is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer