



Rapport

Datum: 4 december 2003
Rapportnummer: 2003/449

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beverwijk hem pas op 15 oktober 2002 heeft meegedeeld dat zijn klacht over een politieoptreden, zoals verwoord in zijn brief van 6 juni 2002, dient te worden behandeld binnen de klachtenregeling van de politie zelf.

Daarnaast klaagt verzoeker er over dat het college in zijn beslissing op de klacht van verzoeker over het lange uitblijven van een reactie op zijn brief van 6 juni 2002 niet is ingegaan op deze lange behandelingsduur.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Bij brief van 6 juni 2002 wendde verzoeker zich tot het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beverwijk, met onder andere het verzoek om te reageren op zijn waarnemingen over het optreden van politiefunctionarissen.

2. Op 14 augustus 2002 rappelleerde verzoeker over het uitblijven van een reactie.

3. De ontvangst van deze brief werd op 20 augustus 2002 bevestigd.

4. Op 17 september 2002 diende verzoeker een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders over het uitblijven van een reactie.

5. Bij brief van 8 oktober 2002 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman met het verzoek een onderzoek in te stellen naar de kennelijke weigering van het college van burgemeester en wethouders om op behoorlijke wijze te reageren op zijn brieven.

6. Bij brief van 15 oktober 2002 reageerde de waarnemend teamleider leefbaarheid van de gemeente Beverwijk op verzoekers brieven van 6 juni, 14 augustus en 17 september 2002. In zijn reactie schreef de waarnemend teamleider dat van de gemeente nog geen reactie was ontvangen, omdat de waarnemingen relevant zijn voor de commissaris van politie en klachten over het optreden van de politie worden behandeld binnen de klachtenregeling van de politie zelf.

Onder aanbieding van excuses voor de late beantwoording werd verzoeker het aanbod gedaan om, indien daarom zou worden verzocht, de brief door te sturen naar de politie.

7. Bij brief van 17 oktober 2002 deelde verzoeker het college van burgemeester en wethouders mee dat zijn brieven aan het college gericht waren geweest en dat hij van het college een inhoudelijke reactie verwachtte. Daarnaast deelde verzoeker het college mee dat hij over de lakse wijze van communiceren door het college inmiddels een klacht had

ingediend bij de Nationale ombudsman.

8. Op 1 november 2002 werd verzoeker uitgenodigd voor een hoorzitting, naar aanleiding van de door hem geuite klachten over de wijze van communiceren door het college.

9. Bij brief van 2 november 2002 deelde verzoeker het college mee af te zien van de mogelijkheid om te worden gehoord. In zijn brief schreef verzoeker onder andere dat, indien de gemeente Beverwijk eerder op zijn brieven had gereageerd, er geen enkele aanleiding zou zijn geweest om een klacht in te dienen. Daarnaast stelde verzoeker dat de brief van 15 oktober 2002 nauwelijks als een serieuze reactie op de door hem, in zijn brief van 6 juni 2002, gemelde waarnemingen kon worden beschouwd.

10. Bij brief van 12 november 2002 deelde de klachtbehandelaar van de gemeente Beverwijk verzoeker mee dat verzoekers klacht over de afdoening van zijn brieven was behandeld binnen de regels van de gemeentelijk klachtenregeling, maar dat verzoeker helaas geen gebruik had gemaakt van de mogelijkheid om zijn klacht nader toe te lichten. De klachtenbehandelaar schreef daaromtrent onder meer het volgende:

“Het principe van hoor en wederhoor is met name ingebouwd in de regeling om de argumenten van de klager en het desbetreffende bestuursorgaan op elkaar te laten inwerken tegenover de klachtbehandelaar. Dit kan verhelderend werken voor beide partijen.

In uw geval klemt dit des te meer omdat de klachten over het optreden van politieagenten buiten de klachtenregeling van de gemeente vallen, hetgeen u in een eerdere brief is uitgelegd.

U heeft geschreven dat de Nationale ombudsman (...) is verzocht een onderzoek in te stellen. Ik wacht met belangstelling de bevindingen van de Nationale ombudsman af.

Ik hoop u voldoende te hebben geïnformeerd.”

11. Bij brief van 18 november 2002 wendde verzoeker zich wederom tot de Nationale ombudsman. In zijn aanvullend verzoekschrift schreef verzoeker onder meer dat de gemeente niet inhoudelijk was ingegaan op zijn klachten over het niet reageren op zijn brieven en dat de gemeente hem ook eerder had kunnen meedelen dat klachten over het optreden van politiefunctionarissen buiten de gemeentelijke klachtenregeling vallen.

12. In zijn reactie op de klacht van verzoeker deelde het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman op 15 januari 2003 onder meer het volgende mee:

“De klager heeft gelijk.

(...) Omtrent de politie is een excuus verstuurd eerst per brief van 15 oktober 2002.

Het gemeentelijk excuus is niet geaccepteerd blijkens de op 18 oktober 2002 ontvangen brief. Daarom is de klacht behandeld volgens de gemeentelijke klachtenregeling en is (verzoeker; N.o.) uitgenodigd voor een hoorzitting op 5 november 2002.

Wij zijn voorbijgegaan aan het bepaalde in artikel 9:9 van de Wet houdende aanvulling Algemene wet bestuursrecht met betrekking tot klachten. Hierin wordt geduid op onvoldoende belang van de klager dan wel een onvoldoende gewicht van de gedraging, op grond waarvan de klachtbehandeling niet verplicht is.

Betrokkene is niet verschenen op de hoorzitting, waarna per brief van 12 november 2002 is meegedeeld dat het aangekondigde onderzoek van de Nationale ombudsman zou worden afgewacht.

Het gemeentelijk beleid is gericht op een tijdige afdoening van brieven. Dit punt is een aanhoudende zorg binnen de gemeente. Helaas heeft het kunnen gebeuren dat niet direct is verwezen naar de klachtenregeling van de politie zelf. Wij hebben daar excuus over aangeboden.”

II. Beoordeling

1. Verzoeker klaagt er allereerst over dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beverwijk hem pas op 15 oktober 2002 heeft meegedeeld dat zijn klacht over een politieoptreden, zoals verwoord in zijn brief van 6 juni 2002, dient te worden behandeld binnen de klachtenregeling van de politie zelf.

2. De Nationale ombudsman ontvangt jaarlijks vele klachten over het niet, niet tijdig of niet adequaat reageren door bestuursorganen op brieven van burgers. Het uitgangspunt van de overheid moet zijn dat op brieven van burgers in beginsel een reactie volgt. De aanduiding 'in beginsel' wijst evenwel op het voorbehoud dat niet altijd hoeft te worden gereageerd, of in ieder geval niet inhoudelijk. Een dergelijk voorbehoud doet zich onder andere voor indien de brief een beledigende toonzetting heeft, een al afgewezen klacht, al gegeven specificatie of blijvend meningsverschil betreft of als kennisgeving kan worden aangemerkt.

3. In het onderhavige geval was er echter, zoals het college zelf al erkent, geen sprake van een dergelijk voorbehoud.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

4. Daarnaast klaagt verzoeker er over dat het college in zijn beslissing op de klacht van verzoeker over het lange uitblijven van een reactie op zijn brief van 6 juni 2002 niet is ingegaan op deze lange behandelingsduur.

5. Ingevolge artikel 9:12, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.) stelt het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

6. Door de wetgever is (zie Achtergrond, onder 2.) een aantal motieven aangevoerd voor de aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen.

Voor de burger levert het de mogelijkheid genoegdoening (in welke vorm dan ook) te krijgen in verband met een onheuse bejegening door de overheid en kan een goede behandeling van een klacht bijdragen aan het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Voor de overheid is zorgvuldige klachtbehandeling een vereiste dat voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur en een kwestie van bestuurlijke betamelijkheid. Bij het streven naar verbetering van de kwaliteit van de overheidsdienstverlening en van het functioneren van de openbare dienst in het algemeen is de overheid gediend met zorgvuldig onderzoek en een behoorlijke afhandeling van klachten. Wanneer regelmatig op een bepaald punt kritiek wordt uitgeoefend, behoort dit voor het bestuur aanleiding te zijn zich daarop nader te bezinnen.

7. In zijn reactie van 12 november 2002 schreef de klachtenbehandelaar van de gemeente Beverwijk dat de klacht van verzoeker was behandeld binnen de regels van de gemeentelijke klachtenregeling. Met de reactie is, zoals ook het college zelf erkent, echter niet voldaan aan het vereiste, zoals neergelegd in artikel 9:12, eerste lid, van de Awb.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beverwijk is gegrond.

Onderzoek

Op 9 oktober 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 8 oktober 2002, van de heer B. te Beverwijk, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beverwijk.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. Het college van burgemeester en wethouders gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Brief van verzoeker van 6 juni 2002, gericht aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beverwijk.
2. Rappelbrief van verzoeker van 14 augustus 2002, gericht aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beverwijk.
3. Klaagschrift van verzoeker van 17 september 2002, gericht aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beverwijk.
4. Verzoekschrift van 8 oktober 2002, gericht aan de Nationale ombudsman.
5. Reactie van de waarnemend teamleider leefbaarheid van de gemeente Beverwijk van 15 oktober 2002.
6. Brief van verzoeker van 17 oktober 2002, gericht aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beverwijk.
7. Brief van verzoeker van 2 november 2002, gericht aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beverwijk.
8. Reactie van de klachtbehandelaar van de gemeente Beverwijk van 12 november 2002.
9. Aanvullend verzoekschrift van 18 november 2002, gericht aan de Nationale ombudsman.
10. Reactie van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beverwijk van 15 januari 2003.
11. Algemene wet bestuursrecht, alsmede bijbehorende memorie van toelichting (Tweede Kamer, vergaderjaar 1995-1996, 25 837, nr. 3)

Bevindingen

Zie onder Beoordeling

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 9:12, eerste lid

“Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.”

2. Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 van de Awb, Kamerstukken II 25 837,

nr. 3

"ALGEMEEN

1. Waarom een regeling van klachtbehandeling?

Dit voorstel van wet bevat een aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) met een regeling inzake de interne behandeling van klachten door bestuursorganen. Voor een regeling van dit onderwerp zijn verschillende motieven aan te voeren.

Voor de burger levert het de mogelijkheid genoegdoening (in welke vorm dan ook) te krijgen in verband met onheuse bejegening door de overheid. Voor de overheid is zorgvuldige klachtbehandeling een vereiste dat voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur en een kwestie van bestuurlijke betamelijkheid.

Het bestuur dient het uitgangspunt dat het bestuur een dienende functie heeft en zich in zijn handelen niet primair door andere overwegingen behoort te laten leiden, voortdurend in het oog te houden. Het is tevens de plicht van het bestuursorgaan om van buiten komende signalen die erop duiden dat de dienende functie op enige wijze afbreuk wordt gedaan, op hun merites te beoordelen en zo nodig corrigerend op te treden.

Ook het belang van de overheid zelf is gediend met zorgvuldig onderzoek en behoorlijke afhandeling van klachten. Zorgvuldig onderzoek van klachten binnen het bestuursorgaan heeft een belangrijk leereffect. In het kader van het streven naar verbetering van de kwaliteit van de overheidsdienstverlening en van het functioneren van de openbare dienst in het algemeen, leveren klachten van burgers immers een schat aan concrete en bruikbare informatie op. Het bestuur kan op basis van ontvangen klachten aanleiding zien fouten te herstellen en misstanden en zwakke punten binnen de organisatie weg te nemen. Wanneer regelmatig op een bepaald punt kritiek wordt uitgeoefend, behoort dit voor het bestuur aanleiding te zijn zich daarop nader te bezinnen. Daarmee kan kwaliteits- en efficiencywinst worden geboekt. Om het leereffect zo groot mogelijk te doen zijn verdient het aanbeveling dat de binnengekomen klachten door de organisatie worden geregistreerd en er regelmatig evaluatie van de klachtbehandeling plaatsvindt.”