



# Rapport

**Datum: 19 april 2005**

**Rapportnummer: 2005/128**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de directeur van de Dienst Maatschappelijke Aangelegenheden van de gemeente Ridderkerk in haar reactie van 20 oktober 2004 niet volledig is ingegaan op de door hem bij brief van 28 juni 2004 ingediende klacht en dat de directeur zijn klacht ongegrond heeft verklaard.

## Beoordeling

### Algemeen

1. Verzoeker nam op 25 juni 2004 telefonisch contact op met de Dienst Maatschappelijke Aangelegenheden in verband met een aanvraag ten behoeve van een vervoersvoorziening voor zijn schoonmoeder en vroeg naar een met naam genoemde medewerkster (verder mevrouw X). Mevrouw Y deelde mee dat mevrouw X niet aanwezig was. Vervolgens diende verzoeker in persoon bij de balie van de gemeente Ridderkerk een aanvraag ten behoeve van een vervoersvoorziening in.
2. Op 28 juni 2004 belde verzoeker opnieuw met de Dienst Maatschappelijke Aangelegenheden om te vragen of de aanvraag was ontvangen. Volgens verzoeker deelde mevrouw X hem mee dat zij de aanvraag nog niet had ontvangen.
3. Verzoeker was hierdoor erg ongerust en was dezelfde dag rond 14.00 uur in persoon naar de gemeente gegaan en had naar mevrouw X gevraagd. Volgens verzoeker was hem bij de balie na telefonisch onderhoud met mevrouw X aangegeven dat zij hem niet te woord kon staan, omdat zij op huisbezoek moest.
4. Toen verzoeker mevrouw X een uur later opnieuw telefonisch benaderde, was zij aanwezig.

### I. Bevindingen

1. Op 28 juni 2004 diende verzoeker een klacht in bij de gemeente Ridderkerk over de bejegening door mevrouw X. Hij klaagde erover dat hem bij aankomst op het gemeentehuis was meegedeeld dat mevrouw X op huisbezoek moest, terwijl zij een uur later, toen hij telefonisch contact met haar opnam, gewoon aanwezig was.
2. In het kader van het onderzoek naar de klacht vond op 19 juli 2004 een gesprek plaats tussen de directeur van de Dienst Maatschappelijke Aangelegenheden (verder de directeur) en verzoeker. Uit het verslag van het gesprek blijkt dat verzoeker als toelichting op zijn klacht (onder andere) aangaf dat hij het niet netjes vond dat mevrouw X hem niet persoonlijk te woord had gestaan en dat hij niet naar de balie van de gemeente zou zijn gekomen als mevrouw X hem de procedure had uitgelegd.

3. Op 16 september 2004 vond een gesprek plaats tussen de directeur en mevrouw X. De directeur confronteerde mevrouw X met de verklaring van verzoeker. Volgens mevrouw X had zij echter aan verzoeker meegedeeld dat zij de aanvraag reeds had ontvangen en had zij verzoeker de procedure uitgelegd. Mevrouw X verklaarde verder dat zij verzoeker had uitgelegd dat het geen zin had om in persoon naar de gemeente te komen, omdat zij hem reeds telefonisch alle informatie had gegeven en dat zij hem niet te woord kon staan.

4. Vervolgens had de directeur op 19 oktober 2004 een gesprek met een collega van mevrouw X. Uit het verslag van dit gesprek blijkt dat deze collega tijdens het telefoongesprek op 28 juni 2004 in dezelfde kamer als mevrouw X aanwezig was. Zij bevestigde de verklaring van mevrouw X over het verloop van het gesprek met verzoeker.

5. Bij brief van 20 oktober 2004 reageerde de directeur op verzoekers klacht en verklaarde deze ongegrond. Zij voerde hierbij aan dat verzoeker weliswaar had verklaard dat hem was meegedeeld dat mevrouw X hem niet te woord kon staan omdat zij op huisbezoek moest, terwijl zij een uur nadat hij aan de balie was verschenen gewoon aanwezig was, maar dat mevrouw X had aangegeven dat het telefoongesprek dat verzoeker op 28 juni 2004 met haar had gevoerd, anders was verlopen. Volgens mevrouw X had zij aan verzoeker meegedeeld dat de aanvraag was ontvangen en had zij verzoeker meermalen uitgelegd dat en waarom zij hem niet persoonlijk bij de balie te woord kon staan. Tevens zou mevrouw X uitdrukkelijk aan verzoeker hebben aangegeven dat zij hem aan de balie niet meer kon vertellen dan aan de telefoon. De directeur wees er ten slotte op dat een collega van mevrouw X de weergave van het telefoongesprek van mevrouw X had bevestigd.

6. In reactie hierop deelde verzoeker bij brief van 24 oktober 2004 (onder meer) mee dat de reden van de klacht de mededeling van mevrouw X betrof dat zij op huisbezoek moest. Tevens deelde hij mee dat mevrouw X hem niet meermalen had meegedeeld dat zij hem niet te woord kon staan, hoewel hij over dit punt opmerkte dat hij hierover niet zeker is en dat hij de mededeling van de medewerkster wellicht niet in zich had opgenomen.

7. Verzoeker verzocht bij brief van 26 oktober 2004 aan mevrouw Y om het gesprek dat op 25 juni 2004 had plaatsgevonden, te bevestigen.

8. Naar aanleiding van verzoekers brief van 26 oktober 2004 vond op 1 november 2004 een gesprek plaats tussen de directeur en mevrouw Y. Uit het verslag van dit gesprek blijkt dat mevrouw X ten tijde van het telefoongesprek met verzoeker op 25 juni 2004 niet aanwezig was. Mevrouw Y wist niet meer of zij mevrouw X van dit telefoongesprek op de hoogte had gesteld.

9. Vervolgens liet de directeur bij brief van 11 november 2004 aan verzoeker weten dat hij zich met zijn klacht tot de Nationale ombudsman kon wenden.

10. De directeur liet in reactie op de brief van 24 oktober 2004 bij brief van 11 november 2004 aan verzoeker weten dat er geen reden was om tot een ander standpunt ten aanzien van zijn klacht te komen dan aangegeven in haar brief van 20 oktober 2004.

11. Bij brief van 20 november 2004 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman met de klacht dat de directeur niet was ingegaan op zijn klacht dat mevrouw X hem had laten weten dat zij hem niet te woord kon staan bij de balie omdat zij op huisbezoek moest, terwijl zij een uur nadat hij aan de balie was verschenen gewoon aanwezig was. Verder klaagde hij erover dat zijn klacht ongegrond was verklaard.

12. In reactie op verzoekers klacht en een door de Nationale ombudsman gestelde vraag deelde de directeur bij brief van 28 december 2004 namens het college van burgemeester en wethouders onder andere het volgende mee:

"Naar aanleiding van uw vraag met betrekking tot de klacht van (verzoeker; N.o.) dat aan hem onjuiste informatie was verstrekt over de aanwezigheid van mevrouw X, wijs ik in de eerste plaats op het kort verslag d.d. 16 september 2004, waarop ik mevrouw X over zijn klacht heb gehoord. Zoals in dat verslag valt te lezen, wijkt de lezing van mevrouw X over de feitelijke gang van zaken nogal af van hetgeen mij uit de klacht en de mondelinge toelichting daarop van (verzoeker; N.o.) was gebleken. In verband met een en ander heb ik de collega van mevrouw X, die aanwezig was bij het telefoongesprek op 19 oktober 2004 (bedoeld wordt 28 juni 2004; N.o.) geconfronteerd met de verschillende verklaringen; zij heeft de verklaring van mevrouw X over hoe het telefoongesprek van de kant van mevrouw X is verlopen, bevestigd.

Ik heb nog naspeuringen verricht naar wie er bij aankomst van (verzoeker; N.o.) op het gemeentehuis zou hebben aangegeven dat mevrouw X op huisbezoek moest; dit viel echter niet te achterhalen. Derhalve hebben die naspeuringen het gelijk van (verzoeker; N.o.) niet bevestigd. Overigens wijs ik er wellicht ten overvloede op dat volgens de verklaring van mevrouw X - hetgeen is bevestigd door haar collega - zij herhaaldelijk aan (verzoeker; N.o.) heeft uitgelegd dat en waarom zij hem op die dag niet nogmaals persoonlijk, maar dan nu aan de balie in plaats van aan de telefoon te woord kon staan."

## **II. Beoordeling**

13. Verzoeker klaagt erover dat de directeur niet volledig is ingegaan op de door hem bij brief van 28 juni 2004 ingediende klacht en zijn klacht ongegrond heeft verklaard.

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

Dit vereiste houdt onder meer in dat een bestuursorgaan in de afdoeningsbrief naar aanleiding van een klacht op alle klachtonderdelen dient in te gaan, tenzij er bijzondere redenen kunnen worden aangegeven om dat niet te doen.

15. In de klachtbrief van 28 juni 2004 en tijdens de hoorzitting op 19 juli 2004 heeft verzoeker duidelijk aangegeven dat hij erover klaagde dat hem was meegedeeld dat mevrouw X hem bij de balie niet te woord kon staan omdat zij op huisbezoek moest, terwijl zij een uur nadat hij aan de balie was verschenen gewoon aanwezig was. De directeur heeft hiervan weliswaar melding gemaakt in haar reactie van 20 oktober 2004 op verzoekers klacht, maar is verder niet op dit klachtonderdeel ingegaan. Naar aanleiding van deze reactie gaf verzoeker bij brief van 24 oktober 2004 nogmaals aan dat zijn klacht de mededeling van mevrouw X betrof dat zij op huisbezoek moest. Ook in haar reactie van 11 november 2004 is de directeur daar niet op ingegaan. Er zijn geen bijzondere redenen gebleken op grond waarvan niet ingegaan hoefde te worden op dit klachtonderdeel. Door dit niet te doen heeft de directeur gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook niet behoorlijk.

16. Het motiveringsvereiste impliceert tevens dat een bestuursorgaan in een reactie op een klacht geen oordeel mag geven op grond van onbewezen feiten.

17. Hieruit volgt dat er geen uitspraak over een klacht kan worden gedaan, als de verklaringen van betrokkenen, na confrontatie met elkaars beweringen, tegenstrijdig blijven en er geen feitelijk materiaal voorhanden is op grond waarvan aan één van de verklaringen meer waarde gehecht dient te worden. Uit het verslag van het gesprek met mevrouw X van 16 september 2004 blijkt dat zij, ook na confrontatie met verzoekers beweringen, een andere verklaring over de bestreden gedraging had. Ook verzoeker bleef, na confrontatie met de bewering van mevrouw X in de brief van 20 oktober 2004, (deels) op zijn standpunt, zo blijkt uit zijn brief van 24 oktober 2004. Hoewel een collega de verklaring van mevrouw X bevestigde, betekent dit naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet dat aan de bewering van mevrouw X meer waarde gehecht had moeten worden dan aan de bewering van verzoeker. De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat de directeur in haar reactie op verzoekers klacht zich had moeten onthouden van het geven van een oordeel in plaats van de klacht ongegrond te verklaren.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

18. Overigens wijst de Nationale ombudsman erop dat, indien degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft de gedraging ontkent of in een ander daglicht plaatst, er sprake is van (nieuwe) gegevens waarover de klager zijn visie moet kunnen geven. In het voorliggende geval is dit niet gebeurd. Daarmee is gehandeld in strijd met het vereiste van hoor en wederhoor. Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen in staat stellen te worden gehoord.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de directeur van de Dienst Maatschappelijke Aangelegenheden van de gemeente Ridderkerk, is gegrond wegens schending van het motiveringsvereiste.

## Onderzoek

Op 23 november 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 20 november 2004, van de heer M. te Ridderkerk, met een klacht over een gedraging van de directeur van de Dienst Maatschappelijke Aangelegenheden van de gemeente Ridderkerk. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders, werd een onderzoek ingesteld.

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

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

De reacties van verzoeker en de directeur van de Dienst Maatschappelijke Aangelegenheden gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

### Informatieoverzicht

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

1. Klaagschrift van verzoeker van 28 juni 2004.
2. Verslagen van de gesprekken van 19 juli, 16 september, 19 oktober en 1 november 2004.
3. Beslissing op het klaagschrift van de directeur van de Dienst Maatschappelijke Aangelegenheden van 20 oktober 2004.
4. Verzoekers reacties van 24 en 26 oktober 2004 op de beslissing van de directeur.
5. De brieven van 11 november 2004 van de directeur naar aanleiding van verzoekers reactie.
6. Verzoekschrift van 20 november 2004, gericht aan de Nationale ombudsman.
7. Standpunt van de directeur van de Dienst Maatschappelijke Aangelegenheden van 28 december 2004.

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond

### 1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:12, eerste lid

"Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele consequenties die het daaraan verbindt."

2. Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, pagina 22

"...Artikel 9:12

Het onderhavige artikel verplicht het bestuursorgaan om, na het afsluiten van het onderzoek, de klager schriftelijk zijn bevindingen en eventuele conclusies mee te delen. Onder de bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast staan. Op grond van deze bevindingen zal het bestuursorgaan zich een oordeel vormen over de gang van zaken en daaraan wellicht conclusies verbinden.

Hoever de mededelingsplicht strekt zal van geval tot geval verschillen. Uit de aard der zaak bevat de afdoeningsbrief het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht. De behoefte aan een uitgebreide motivering zal groter zijn wanneer de klacht ongegrond wordt geacht dan in het geval dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld..."

### 3. Rapport 2003/107 van de Nationale ombudsman

In dit rapport, dat onder meer betrekking heeft op het geven van een oordeel over een klacht, wordt onder meer overwogen:

"...Dat de gemeente in de beslissing op de klacht heeft vastgesteld dat, gegeven de voorhanden zijnde informatie, niet kon worden beoordeeld of verzoeksters klacht terecht was, is, gezien het bovenstaande, begrijpelijk en op zich niet onjuist. Maar dat de gemeente aan deze vaststelling de gevolgtrekking heeft verbonden dat verzoeksters klacht ongegrond was, is niet juist. Indien na onderzoek van een klacht door de klachtinstantie wordt geconstateerd dat niet kan worden vastgesteld of de door de klager gestelde gedraging zich daadwerkelijk heeft voorgedaan, zoals hier het geval was, is het niet mogelijk om een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht. Het is in een

dergelijk geval niet mogelijk om een oordeel te geven. De klachtinstantie moet zich dan van het geven van een oordeel onthouden in plaats van de klacht als ongegrond af te doen. Artikel 9:12, eerste lid, van de Awb sluit niet uit dat het bestuursorgaan “geen oordeel” geeft. In de tekst van deze bepaling komt het woord “oordeel” niet voor. Weliswaar stelt de Memorie van Toelichting dat de afdoeningsbrief uit de aard der zaak het oordeel bevat van het bestuursorgaan over de klacht. Maar een dergelijk oordeel (indien men in dit verband onder “oordeel” verstaat: “gegrond” dan wel “niet gegrond”) is niet op zijn plaats, indien dit niet kan worden gegeven omdat de feiten niet meer kunnen worden vastgesteld. Hierbij dient te worden aangetekend dat een klachtinstantie zich hier uit het oogpunt van de rechtszekerheid terughoudend dient op te stellen en zeker niet te snel gebruik mag maken van het geven van “geen oordeel”. In dit verband wordt er op gewezen dat de Nationale ombudsman zich in voorkomende gevallen onthoudt van het geven van een oordeel, ondanks het feit dat in artikel 27 van de Wet Nationale ombudsman het woord “oordeel” is opgenomen. Reeds vroeg in zijn bestaan is de Nationale ombudsman tot de conclusie gekomen dat er ruimte bestaat voor het geven van “geen oordeel...”