



Rapport

Datum: 27 mei 2005

Rapportnummer: 2005/157

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de gemeente Alkmaar zijn klacht van

13 augustus 2004 heeft behandeld. Verzoeker klaagt met name over:

het onvoldoende motiveren van de beslissing op zijn klacht;

het feit dat hij is gehoord door het sectorhoofd;

het feit dat hij niet in de gelegenheid is gesteld te reageren op het standpunt van degene op wiens gedraging zijn klacht betrekking had;

het oordeel over de gegrondheid van zijn klacht.

Beoordeling

Algemeen

Verzoeker diende op 13 augustus 2004 een klacht in bij de heer B., hoofd sector Stadsontwikkeling van de gemeente Alkmaar. Verzoeker klaagde over de wijze waarop hij door mevrouw X, medewerker van de gemeente Alkmaar, was bejegend tijdens een telefoongesprek op 12 augustus 2004. Dit telefoongesprek had plaats, nadat verzoeker een aantal malen vergeefs had getracht de heer W., medewerker van de gemeente, telefonisch te bereiken betreffende het verrichten van een geluidsonderzoek. Verzoeker werd naar aanleiding van zijn klacht op 26 augustus 2004 gehoord door de heer B. Vervolgens liet verzoeker de heer B. bij brief van 30 augustus 2004 weten dat deze kwestie wat hem betreft geen vervolg behoefde en was afgedaan. Bij brief van 30 augustus 2004 handelde de gemeente verzoekers klacht af. In deze brief werd de conclusie getrokken dat mevrouw X verzoeker correct te woord had gestaan en dat het telefoongesprek op 12 augustus 2004 "door haar werd beëindigd op het moment dat het niet meer constructief en zelfs onbehoorlijk begon te worden."

I. Ten aanzien van de motivering van de beslissing op verzoekers klacht

1. Verzoeker klaagt er over dat de conclusie in de brief van 30 augustus 2004, waarmee verzoekers klacht door de gemeente werd afgedaan, dat mevrouw X hem op 12 augustus 2004 correct te woord had gestaan en dat het telefoongesprek door haar werd beëindigd op het moment dat het niet meer constructief was en onbehoorlijk begon te worden, onvoldoende is gemotiveerd. In de brief van 30 augustus 2004 wordt volgens verzoeker slechts aangegeven dat mevrouw X is gehoord en dat intern onderzoek is verricht, zonder dat wordt aangegeven waaruit dit intern onderzoek heeft bestaan. Verzoeker acht zulks in strijd met artikel 9.2 van de gemeentelijke klachtenregeling.

2. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Alkmaar erkent dat in de brief van 30 augustus 2004 onvoldoende wordt aangegeven waaruit het interne onderzoek naar aanleiding van verzoekers klacht heeft bestaan, zodat voor verzoeker niet helder was waarop de conclusie naar aanleiding van zijn klacht was gebaseerd. Hiermee is volgens het college niet (geheel) voldaan aan het bepaalde in artikel 9.2 van de gemeentelijke klachtenregeling. Naar aanleiding van vragen van de Nationale ombudsman in het kader van het door hem naar verzoekers klacht ingestelde onderzoek heeft de gemeente het rapport van de directe chef van mevrouw X overgelegd, welk rapport is gebaseerd op het horen van mevrouw X en getuigenverklaringen (zie Bevindingen, onder C.2).

3. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Het motiveringsvereiste impliceert dat een motivering zo moet zijn ingericht dat een burger kan achterhalen hoe een beslissing is opgebouwd en wat de grondslagen van de beslissing zijn. Bedoeld vereiste is voor de brief waarmee een klacht wordt afgedaan neergelegd in artikel 9:12, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1) en tevens in artikel 9.2 van de klachtenregeling van de gemeente Alkmaar (zie Achtergrond, onder 3).

5. In de brief van 30 augustus 2004 wordt onvoldoende aangegeven waaruit het interne onderzoek naar aanleiding van verzoekers klacht heeft bestaan, zodat voor verzoeker niet helder was waarop de conclusie naar aanleiding van zijn klacht was gebaseerd. Eerst in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman naar verzoekers klacht heeft verzoeker een nadere schriftelijke onderbouwing door de gemeente vernomen. Hiermee is gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het horen van verzoeker door het sectorhoofd

1. Tevens klaagt verzoeker erover dat hij tijdens de behandeling van zijn klacht is gehoord door het hoofd van de sector waarin mevrouw X werkzaam is, terwijl artikel 6, aanhef en onder a van de gemeentelijke klachtenregeling bepaalt dat een klacht over een ambtenaar namens het college van burgemeester en wethouders wordt behandeld door de directeur tot wiens portefeuille de klacht behoort en artikel 8.1 van deze klachtenregeling bepaalt dat de klachtbehandelaar onder meer het horen voor zijn rekening neemt.

2. Het college stelt, naar aanleiding van vragen van de Nationale ombudsman, dat met bovenbedoelde bepaling in de klachtenregeling is bedoeld om de directeur tot wiens portefeuille de klacht behoort te machtigen om een klacht over een ambtenaar namens het college van burgemeester en wethouders af te doen. Hierbij verwijst het college naar de toelichting bij de gemeentelijke klachtenregeling. Volgens deze toelichting laat afhandeling van de klacht door de directeur onverlet dat de feitelijke behandeling (hoor, wederhoor)

van de klacht door een ander dan de directeur zal kunnen plaatshebben. Volgens het college wordt in de toelichting het belang onderstreept dat hoor en wederhoor plaats hebben onder leiding van de leidinggevende van degene tegen wie de klacht is gericht.

3. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

Het vertrouwensbeginsel impliceert dat een bestuursorgaan de gewekte verwachtingen over de wijze van afhandeling van een klacht in beginsel dient te honoreren.

4. Het bestuursorgaan kan de afdoening van klachten, zoals bedoeld in artikel 9:12, eerste lid, Awb, zelf voor zijn rekening nemen, maar het kan ten aanzien van de klachtafdoening ook een machtiging verlenen aan een ander, werkzaam onder zijn verantwoordelijkheid. Met afdoening van de klacht wordt bedoeld het ondertekenen van de brief waarmee de klacht wordt afgehandeld.

De vraag wie bevoegd is een klacht af te doen is niet dezelfde als de vraag wie de klacht feitelijk behandelt. Onder de behandeling wordt de gehele klachtprocedure verstaan, dus het onderzoek (inclusief horen) en het trekken van conclusies uit het onderzoek (zie Achtergrond, onder 2).

Volgens artikel 9:7, eerste lid, Awb geschiedt de behandeling van de klacht door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft (zie Achtergrond, onder 1).

Volgens het systeem van hoofdstuk 9 van de Awb is het goed mogelijk dat de klacht wordt behandeld door een medewerker van het bestuursorgaan (zoals in dit geval een sectorhoofd), waarna de klacht wordt afgedaan door het verantwoordelijke bestuursorgaan (in dit geval het college) of door degene die daartoe is gemachtigd (in dit geval de algemeen directeur). Ook de gemeente Alkmaar heeft de procedure van klachtbehandeling op deze wijze willen inrichten. Echter, het onderscheid tussen het behandelen van een klacht en het afdoen van een klacht komt onvoldoende tot uitdrukking in de bepalingen van de klachtenregeling van de gemeente Alkmaar. Terwijl artikel 6, aanhef en onder a is bedoeld om de directeur tot wiens portefeuille de klacht behoort te machtigen om een klacht over een ambtenaar namens het college van burgemeester en wethouders af te doen, wordt in genoemde bepaling niet gesproken van "afdoen" maar van "behandelen", waaronder volgens artikel 8.1 van de gemeentelijke klachtenregeling onder meer valt het horen van de klager. Uit de toelichting bij de klachtenregeling blijkt wel duidelijk(er) het verschil tussen het ook door de gemeente gemaakte onderscheid tussen behandelen en afdoen van de klacht.

5. Hoewel volgens de letter van de bepalingen van de gemeentelijke klachtenregeling (artikelen 6 en 8.1) de algemeen directeur verzoeker had moeten horen, kan niet worden geconcludeerd dat het feit dat verzoeker door het sectorhoofd is gehoord, als niet behoorlijk moet worden gekwalificeerd. Uit de toelichting bij de klachtenregeling, die deel uitmaakt van de klachtenregeling, blijkt immers dat doorgaans een ander dan de directeur (waarbij onder meer het sectorhoofd wordt genoemd) het horen voor zijn rekening zal nemen. Zoals hierboven reeds is overwogen, is zulks niet in strijd met hoofdstuk 9 van de Awb in het algemeen. Ook was er in dit geval geen strijd met artikel 9:7, eerste lid, Awb in het bijzonder. Het sectorhoofd dat verzoeker heeft gehoord was niet betrokken bij de gedraging waarover verzoeker klaagde. Verder is verzoeker er in de bevestiging van de ontvangst van zijn klaagschrift over geïnformeerd dat het sectorhoofd zijn klacht zou behandelen. Al met al kan niet worden gezegd dat verzoeker een gerechtvaardigde verwachting had dat hij door de algemeen directeur zou worden gehoord. Overigens is niet gebleken dat verzoeker in zijn belangen is geschaad als gevolg van het feit dat hij is gehoord door het sectorhoofd in plaats van de algemeen directeur.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

6. Verder wordt op dit punt nog het volgende overwogen. Ten onrechte blijkt niet uit de ondertekening van de brief van 30 augustus 2004, met welke brief de algemeen directeur verzoekers klacht afdeed, dat de algemeen directeur zulks deed namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Alkmaar.

III. Ten aanzien van het niet in de gelegenheid stellen van verzoeker te reageren op het standpunt van degene op wiens gedraging zijn klacht betrekking had

1. Verder klaagt verzoeker erover dat hij tijdens de behandeling van zijn klacht over mevrouw X niet in de gelegenheid is gesteld om te reageren op hetgeen mevrouw X tijdens het horen naar voren heeft gebracht. Verzoeker stelt dat hij door de gemeente schriftelijk noch mondeling op de hoogte is gesteld van hetgeen tijdens het horen door mevrouw X is gesteld. Hij acht dit in strijd met artikel 8.1 van de gemeentelijke klachtenregeling.

2. Volgens het college is verzoeker tijdens het hoorgesprek met hem op 26 augustus 2004 door de heer B. mondeling op de hoogte gesteld van de inhoud van het rapport van de directe chef van mevrouw X, dat was opgesteld naar aanleiding van het horen van mevrouw X. Het college stelt dat verzoeker tijdens het hoorgesprek vervolgens hieraan snel voorbij is gegaan en de voorkeur heeft gegeven aan het bespreken van de zaak waar het hem in eerste instantie om te doen was en welke zaak de aanleiding was geweest voor het telefoongesprek van 12 augustus 2004 (zie hierboven onder Algemeen).

3. De zienswijzen op dit punt staan lijnrecht tegenover elkaar. Uit het onderzoek is niet gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan aan een van deze zienswijzen

meer betekenis moet worden toegekend dan aan de andere.

De Nationale ombudsman onthoudt zich op dit punt van een oordeel.

IV. Ten aanzien van het oordeel in de beslissing van de gemeente over de gegrondheid van verzoekers klacht

1. Ten slotte stelt verzoeker dat de gemeente in de brief van 30 augustus 2004 niet tot de conclusie heeft kunnen komen dat mevrouw X hem correct te woord had gestaan tijdens het telefoongesprek op 12 augustus 2004. Verder stelt verzoeker dat in genoemde brief ten onrechte de suggestie wordt gewekt dat hij de oorzaak zou zijn geweest van het onbehoorlijk worden van het gesprek en dat ten onrechte wordt gesuggereerd dat hij aanleiding zou hebben gegeven het telefoongesprek te beëindigen. Hoewel dit niet met zoveel woorden in de klachtafdoeningsbrief is vermeld, heeft het college verzoekers klacht bedoeld ongegrond te verklaren.

2. Volgens verzoeker heeft mevrouw X tijdens het telefoongesprek voor verzoeker volstrekt onverwachts gezegd: "Ik ga een eind maken aan dit gesprek, het gaat helemaal nergens over". Tevens heeft zij volgens verzoeker, toen hij aangaf dat hij haar reactie niet op prijs stelde, gezegd: "Nu ben ik het helemaal zat", waarna zij direct de hoorn op de haak gooide.

3. Volgens het college heeft mevrouw X tijdens het telefoongesprek geen onvertogen woord gesproken, terwijl verzoeker zich van beledigende taal heeft bediend. Het college baseert zich hierbij op het rapport van het horen van mevrouw X (zie Bevindingen, onder C.2).

4. Indien de versie van een bepaalde gebeurtenis van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft op belangrijke punten niet overeenkomt met de versie van de klager, zoals door hem naar voren gebracht in zijn klacht, dan is er aanleiding voor het bestuursorgaan om de klager in de gelegenheid te stellen om kennis te nemen van de versie van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en om daarop te reageren. Verder geldt dat het bestuursorgaan zich van een oordeel over de gegrondheid van de klacht dient te onthouden, indien ook na voltooiing van het onderzoek niet is gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan aan een van de versies meer geloof moet worden toegekend dan aan de andere. Tot zulk een feit of omstandigheid kan worden gerekend de wijze waarop de klager reageert op de aan hem voorgelegde versie van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, waaronder ook valt het in het geheel niet (willen) reageren.

5. Omdat de versie van verzoeker en die van mevrouw X betreffende de gang van zaken tijdens het telefoongesprek op belangrijke punten niet met elkaar overeenkwamen, was er aanleiding om verzoeker in de gelegenheid te stellen om kennis te nemen van de

zienswijze van mevrouw X en om daarop te reageren.

Indien verzoeker, zoals het college stelt, geen gebruik heeft gemaakt van de gelegenheid om te reageren op hetgeen door mevrouw X naar voren was gebracht (zie hierboven onder III), dan heeft het de gemeente vrijgestaan om hieruit ten aanzien van de gegrondheid van de klacht de gevolgtrekking te maken die zij geraden achtte. In de brief waarmee de klacht werd afgedaan, had de gemeente dan wel voldoende gemotiveerd moeten aangeven hoe zij tot haar conclusie was gekomen. Het slechts stellen dat verzoeker in het gesprek heeft aangegeven dat er wat hem betreft een punt achter de zaak kon worden gezet, zoals de gemeente heeft gedaan in de brief van 30 augustus 2004, kan niet gelden als een voldoende motivering.

Echter, zoals hierboven onder III is overwogen, is niet komen vast te staan of verzoeker door de gemeente in de gelegenheid is gesteld om kennis te nemen van hetgeen mevrouw X naar voren had gebracht en om daarop te reageren, laat staan dat is komen vast te staan of verzoeker van deze gelegenheid wel of geen gebruik heeft gemaakt. Het feit dat de Nationale ombudsman zich ten aanzien hiervan van een oordeel onthoudt, brengt met zich dat de Nationale ombudsman evenmin een oordeel kan uitspreken ten aanzien van verzoekers klacht dat de gemeente in de brief van 30 augustus 2004 niet tot de conclusie heeft kunnen komen dat mevrouw X verzoeker correct te woord had gestaan tijdens het telefoongesprek op 12 augustus 2004.

De Nationale ombudsman onthoudt zich op dit punt van een oordeel.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Algemeen Directeur van de gemeente Alkmaar is

gegrond ten aanzien van:

- de motivering van de beslissing op verzoekers klacht, wegens schending van het motiveringsvereiste;

niet gegrond ten aanzien van:

- het horen van verzoeker door het sectorhoofd;

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel ten aanzien van:

- het niet in de gelegenheid stellen van verzoeker te reageren op het standpunt van degene op wiens gedraging zijn klacht betrekking had;

- het oordeel in de beslissing van de gemeente over de gegrondheid van verzoekers klacht.

Onderzoek

Op 5 oktober 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 2 oktober 2004, van de heer S. te Heiloo, met een klacht over een gedraging van de algemeen directeur van de gemeente Alkmaar. Verzoeker vulde zijn verzoekschrift aan bij brief van 16 oktober 2004.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Alkmaar, werd een onderzoek ingesteld.

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

Tijdens het onderzoek kregen het college en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Alkmaar berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker diende op 13 augustus 2004 een klacht in bij de heer B., hoofd van de sector van de gemeente Alkmaar, waarin mevrouw X werkzaam is:

"Geachte heer B.,

Hierdoor zie ik mij helaas genoodzaakt mij te beklagen over een gedraging van mevrouw X.

Op 11 augustus jl. spreek ik mevrouw X telefonisch.

Ik vraag haar of de heer W. op het gemeentehuis is omdat ik de heer W. ondanks vele pogingen op zijn rechtstreekse nummer (...) niet kan bereiken.

Mevrouw X zegt toe een briefje bij de heer W. neer te leggen met het verzoek mij even te bellen.

Op 12 augustus jl. spreek ik wederom met mevrouw X omdat de heer W. nog steeds niet, na wederom vele pogingen mijnerzijds, op zijn nummer is te bereiken en ik nog niet van hem heb mogen vernemen.

Ik leg mevrouw X in het kort uit dat ik de heer W. wens te spreken over een bepaalde door hem gedane toezegging op 3 februari 2004. Om de reden dat de heer W. reeds een aantal keer zowel schriftelijk als telefonisch aan zijn toezegging is herinnerd zonder dat deze herinneringen resultaat hebben opgeleverd vraag ik mevrouw X tevens voor mij met u een afspraak te arrangeren.

Mevrouw X geeft aan dat dat niet mogelijk is, althans niet naar aanleiding van mijn verzoek van dat moment.

Op een gegeven moment, voor mij volstrekt onverwacht, wordt het telefoongesprek mevrouw X klaarblijkelijk teveel.

Ik citeer mevrouw X letterlijk:

"Ik ga een eind maken aan dit gesprek, het gaat helemaal nergens over"

Als ik vervolgens verbaast aangeef dat ik een dergelijke reactie niet bepaald op prijs stel zegt mevrouw X, ik citeer haar wederom letterlijk:

"Nu ben ik het helemaal zat"

Na deze opmerking wordt direct de hoorn op de haak gegoid.

Ik ben enigszins verbolgen over het feit dat ik op 11 augustus jl. om zeer gegronde redenen, nl. het blijven volharden in het niet nakomen van een reeds op 3 februari 2004 gedane toezegging door de heer W., contact opneem met de gemeente Alkmaar in de vanzelfsprekende verwachting dat ik door de gemeente Alkmaar fatsoenlijk zal worden geïnformeerd.

Het valt dat ook niet goed te begrijpen dat dit contact uiteindelijk moet resulteren in de vrij beschamende gedraging van mevrouw X..."

2. Naar aanleiding van zijn klacht werd verzoeker op 26 augustus 2004 gehoord door de heer B.

3. Bij brief van 30 augustus 2004 berichtte verzoeker de heer B. als volgt:

"Naar aanleiding van mijn brief van 13 augustus jl. spreken wij elkaar op donderdag 26 augustus jl. op het gemeentehuis.

De inhoud van het gesprek betreft twee in de brief aangegeven aangelegenheden.

Waar het gaat om de gedraging van mevrouw X heb ik u in het gesprek meegedeeld dat ik met mijn brief van 13 augustus jl. geen officiële klacht heb ingediend tegen mevrouw X, maar dat het mij erom ging een signaal af te geven dat de gedraging van mevrouw X jegens mij vrij onbetamelijk is geweest en ik eraan hecht dat u daar kennis van heeft.

Ik heb u terzake dit punt tenslotte aangegeven dat voor wat mij betreft deze kwestie geen vervolg behoeft en hiermee, tenzij u wel behoefte heeft aan een vervolg, is afgedaan..."

4. Bij brief van 30 augustus 2004 werd verzoekers klacht afgehandeld door de algemeen directeur van de gemeente Alkmaar:

"...U heeft bij brief van 13 augustus 2004 een klacht ingediend over de bejegening door een ambtenaar van onze gemeente mw. X.

Kort samengevat vindt u dat mevrouw X u onheus heeft bejegend door op 12 augustus 2004 het telefoongesprek met u af te breken, en niet in te gaan op uw verzoek tot een gesprek met het hoofd van de sector Stadsontwikkeling dhr. B. Uw klacht betreft in feite ook het niet bereikbaar zijn van de heer W., en het naar uw mening niet nakomen van toezeggingen gedaan op 3 februari 2004.

In het kader van onze gemeentelijke klachtenregeling bent u door het hoofd van de sector Stadsontwikkeling bij brief van 17 augustus 2004 uitgenodigd voor een toelichting op 26 augustus 2004. U heeft daarvan gebruik gemaakt.

Ook hebben wij intern onderzoek verricht en hebben wij mevrouw X over deze kwestie gehoord.

Ik kom op basis hiervan tot de volgende conclusies.

Mevrouw X heeft u correct te woord gestaan. Het gesprek op 12 augustus werd door haar beëindigd op het moment dat het niet meer constructief en zelfs onbehoorlijk begon te worden. U heeft in het gesprek op 26 augustus aangegeven dat er wat u betreft een punt achter gezet kan worden..."

5. Verzoeker schreef het college van burgemeester en wethouders van de gemeente op 12 september 2004 het volgende:

"...Klacht gedraging mevrouw X

In uw brief vat u een op 13 augustus 2004 door mij ingediende klacht samen terzake een gedraging van mevrouw X.

Voorts verwijst u naar de gemeentelijke klachtenregeling op grond waarvan met mij een gesprek heeft plaatsgevonden, alsmede een intern onderzoek en een gesprek met mevrouw X.

Uit het vorengenoemde concludeert u (citatens):

"Mevrouw X heeft u correct te woord gestaan"

en

"Het gesprek op 12 augustus werd door haar beëindigd

op het moment dat het niet meer constructief en

zelfs onbehoorlijk begon te worden"

Tenslotte geeft u aan dat bij ontevredenheid over de afhandeling van de klacht ik mij kan wenden tot de Nationale ombudsman.

Conclusie

Uw brief is terzake mevrouw X thans aanleiding alsnog een vervolg te geven aan de klacht van 13 augustus 2004 en is vatbaar voor een klacht jegens de gemeente Alkmaar bij de Nationale ombudsman.

Alvorens ik mij tot deze instantie wend geeft ik u het navolgende in overweging.

Bezwaren tegen de afhandeling van de klacht

In uw brief van 30 augustus 2004 geeft u aan dat uw behandeling en conclusie naar aanleiding van mijn klacht hebben plaatsgevonden in het kader van uw gemeentelijke klachtenregeling.

U heeft echter verzuimd hierbij de artikelen 6 sub a, 8.1, (...) en 9.2 (ontbreken motivatie) uit de klachtenregeling in acht te nemen.

Er heeft slechts een gesprek plaatsgevonden met een qua functie niet in de klachtenregeling genoemde ambtenaar.

Ik verwijs naar mijn brief van 30 augustus 2004 aan de heer B. waarin ik het gesprek van 26 augustus 2004 bevestig.

Met name verwijs ik naar de tweede alinea van deze brief.

Het gesprek met de heer B. op 26 augustus 2004 heeft plaatsgevonden in een buitengewoon plezierige, ontspannen en correcte sfeer, zonder enige wanklank over en weer.

Verbazing wekt dan ook uw conclusie zoals eerder in deze brief weergegeven. Door deze conclusie geeft u voeding aan de gedachte dat het u slechts erom gaat uw ambtenaren de hand boven het hoofd te houden.

Het is mede met een verwijzing naar uw klachtenregeling uw plicht een klacht jegens onder andere een ambtenaar uiterst serieus te nemen, waarbij i.c. slechts een gesprek met een voorspelbaar ontkennende mevrouw X onvoldoende is om uw conclusie te rechtvaardigen, temeer om de reden dat in het gesprek met de heer B. op 26 augustus 2004 op zelfs niet de geringste wijze is gebleken dat uw conclusie wel zou zijn te rechtvaardigen.

U geeft niet aan waaruit het door u aangemerkte 'interne onderzoek' heeft bestaan.

Ik maak buitengewoon ernstig bezwaar tegen uw suggestie dat ik in tegenstelling tot hetgeen zich daadwerkelijk heeft afgespeeld op 12 augustus 2004 (ik verwijs naar mijn brief van 13 augustus 2004) de aanleiding zou zijn dat het gesprek "niet meer constructief en zelfs onbehoorlijk begon te worden".

Het behoeft geen betoog dat deze aantijging voor mij onaanvaardbaar is (...).

Overweging aan gemeente Alkmaar

Op basis van al het vorengenoemde eis ik van de gemeente Alkmaar verontschuldigen terzake haar, gelet op de gemeentelijke klachtenregeling, onrechtmatige afhandeling van de klacht van 13 augustus 2004 zoals door u weergegeven in de brief van 30 augustus 2004.

In het bijzonder eis ik verontschuldigen terzake de onterechte, geheel ongegronde en niet met aannemelijke argumenten onderbouwde suggestie en aantijging jegens mijn persoon waar het gaat om de kern van mijn klacht van 13 augustus 2004, t.w. het onbetamelijk afbreken van het telefoongesprek op 12 augustus 2004 door een ambtenaar van uw gemeente.

Ik verzoek u mij binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief schriftelijk uw reactie te doen toekomen, bij gebreke waarvan ik mij terstond terzake uw afhandeling van de klachtbrief van 13 augustus 2004 gemotiveerd zal wenden tot de Nationale ombudsman..."

6. Het college reageerde op verzoekers brief op 11 oktober 2004:

"...Wij merken op dat in artikel 6, sub a van de klachtenregeling van de gemeente Alkmaar is bepaald dat een klacht over de gedraging van een ambtenaar, wordt behandeld door de directeur tot wiens portefeuille de klacht behoort. Ingevolge het bepaalde in artikel 8.1 stelt deze de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunten te reageren.

(...)

In uw situatie stellen wij vast dat uw klacht van 13 augustus 2004 over de gedraging van een ambtenaar, in behandeling is genomen door de algemeen directeur, de heer N. Deze wordt ingevolge de gemeentelijke klachtenregeling ook aangemerkt als de aangewezen persoon ter zake. Hij heeft de aan u gerichte brief van 30 augustus 2004 inzake de afhandeling van uw klacht ondertekend en draagt daarmee de verantwoordelijkheid voor de inhoud daarvan. Dit laat echter onverlet dat de feitelijke behandeling (een gesprek in het kader van hoor, wederhoor) van de klacht door een ander dan de directeur zal kunnen plaatsvinden. In de regel vindt de hoorzitting plaats onder leiding van de leidinggevende van degene tegen wie de klacht is gericht. Zo is dat ook bij u gegaan. U heeft op 29 augustus 2004 een gesprek gehad met de heer B., het hoofd van de sector waartoe de ambtenaar behoort waarover u uw beklag heeft gedaan. Het doet ons overigens genoeg dat u dit gesprek als bijzonder positief heeft ervaren.

De gemeente hecht aan een serieuze behandeling van klachten en stelt zich met dit soort gesprekken mede ten doel om te leren van signalen uit de Alkmaarse samenleving teneinde de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Het gesprek heeft in overleg met de ambtenaar waarover u heeft geklaagd en onder toepassing van artikel 8.3 niet plaatsgevonden in aanwezigheid van die ambtenaar. Wij menen dat deze keuze in de gegeven omstandigheden dient te worden gerespecteerd. Voorwaarde is dan wel, zoals ook is gebeurd, dat beide partijen kunnen kennisnemen van elkaars standpunten en daarop eventueel ook een reactie kunnen geven.

Wij zijn het overigens met u eens dat in de brief van 30 augustus jl. onvoldoende wordt aangegeven waaruit het interne onderzoek naar aanleiding van uw klacht heeft bestaan zodat niet helder voor u is waar de conclusie naar aanleiding van uw klacht op is gebaseerd. Daarmee is inderdaad niet (geheel) voldaan aan het bepaalde in artikel 9.2 van de gemeentelijke klachtenregeling.

Wij kunnen u hierover mededelen dat het interne onderzoek heeft bestaan uit een gesprek tussen de betrokken ambtenaar en haar directe chef. Daarbij zijn de klachten betrokken zoals u die heeft geuit in uw brief van 13 augustus 2004. De betreffende ambtenaar heeft hierop haar visie gegeven waarna haar chef rapport heeft uitgebracht aan het sectorhoofd ten behoeve van het gesprek met u, de hoorzitting op 29 augustus 2004. Vorenstaande toelichting is u overigens wel verstrekt in het gesprek met de heer B. Uit de rapportage wordt overigens de ongelukkige samenloop van omstandigheden duidelijk dat u via de

betrokken ambtenaar heeft getracht in contact te komen met een aantal ambtenaren die toen (in verband met de vakantieperiode) niet aanwezig waren. Ook het maken van afspraken werd hierdoor bemoeilijkt. Hoewel wij geen inhoudelijk oordeel over de klacht zelf kunnen en willen geven, stellen wij wel vast dat deze omstandigheid niet bevorderlijk heeft gewerkt voor het contact tussen u en de gemeente.

Hoe dan ook, wij betreuren het dat de behandeling van uw klacht uiteindelijk niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Wij hopen evenwel u met deze uitleg toch van dienst te zijn geweest..."

(...)

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

C. Standpunt college van burgemeester en wethouders van de gemeente Alkmaar

1. Bij brief van 25 november 2004 reageerde het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Alkmaar op de door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht van verzoeker en de door de Nationale ombudsman in het kader van het onderzoek gestelde vragen:

"In uw brief van 1 november jl. deelt u ons mede dat u op grond van de Wet Nationale ombudsman een klacht in onderzoek heeft genomen van (verzoeker; N.o.). U verzoekt ons om een reactie op de klacht en daarbij tevens in te gaan op een vijftal door u geformuleerde vragen.

Wij gaan puntsgewijs op uw vragen in waarbij wij tevens zoveel mogelijk zullen reageren op de klacht van (verzoeker; N.o.). Waar nodig, gaan wij afzonderlijk in op onderdelen uit zijn klachtbrief.

1.

U haalt een passage aan in de klachtbrief van (verzoeker; N.o.) waarin hij er op wijst dat de meest fatsoenlijke en voor de hand liggende weg zou zijn geweest indien de gemeente zich, zonder een oordeel over de schuldvraag te geven, zou hebben verontschuldigd, ermee rekening houdend dat het contact met een van haar ambtenaren kennelijk in verzoekers beleving een onbehagelijk gevoel heeft opgeroepen, waarmee voor verzoeker de kous zou zijn af geweest.

In dat verband verzoekt u mee te delen waarom de gemeente, wetende dat verzoeker zijn klacht had ingetrokken, niet voor deze weg heeft gekozen. U vraagt zich af of een dergelijke afdoening van verzoekers klacht niet meer in de rede had gelegen.

Wij wijzen erop dat de (verzoeker; N.o.) op 13 augustus 2004 een schriftelijke klacht heeft ingediend over een gedraging van een ambtenaar van de sector Stadsontwikkeling van de gemeente Alkmaar. (Verzoeker; N.o.) zou tijdens een telefoongesprek op 12 augustus 2004, onheus zijn bejegend door mevrouw X. Uit de betreffende klachtbrief blijkt niet dat de (verzoeker; N.o.) voornemens was zijn klacht (onder voorwaarden) in te trekken. (Verzoeker; N.o.) is derhalve, overeenkomstig de gemeentelijke klachtenregeling, uitgenodigd voor een hoorzitting op 26 augustus 2004. Deze hoorzitting had mede ten doel concrete afspraken te maken over de zaak waarover (verzoeker; N.o.) op 12 augustus eigenlijk belde, namelijk alsnog nakoming van de afspraak tot het doen van geluidsonderzoek door de heer W., ambtenaar van de sector Stadsontwikkeling van de gemeente Alkmaar.

Overigens, indien de klacht zou zijn afgehandeld op de wijze zoals (verzoeker; N.o.), blijkens zijn brief van 16 oktober jl. kennelijk heeft bedoeld, dan stellen wij ons met het verantwoordelijke lid van de directieraad op het standpunt dat daarmee de situatie geen recht zou zijn gedaan. Hierop gaan wij onder punt 2 nader in.

2.

U constateert dat ons college in de brief van 11 oktober 2004 erkent dat de beslissing op de klacht van 30 augustus 2004 onvoldoende is gemotiveerd en daarmee in strijd is met artikel 9.2 van de gemeentelijke klachtenregeling. Volgens (verzoeker; N.o.) is echter nog steeds niet duidelijk op grond waarvan de conclusie van de gemeente is getrokken. U vraagt aan te geven waarop deze conclusie precies is gebaseerd. U ontvangt in dit verband graag een kopie van het rapport van de chef van mevrouw X aan het sectorhoofd en van eventueel bestaande andere stukken die hierop enig licht werpen. Ook vraagt u of er een verslag bestaat van het horen van mevrouw X en van het horen van de (verzoeker; N.o.).

Ter voldoening aan uw verzoek, zenden wij u bijgaand het rapport van 16 augustus 2004 van de directe chef van mevrouw X aan het sectorhoofd naar de inhoud waarvan wij u korthedshalve verwijzen. Het rapport is gebaseerd op het horen van mevrouw X en getuigenverklaringen, in de gegeven omstandigheden de meest geëigende methode van onderzoek. Wij menen dat daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht is genomen en wij zien dan ook geen aanleiding de juistheid van de rapportage in twijfel te trekken. Uit het rapport komt naar voren dat mevrouw X geen onvertogen woord heeft gesproken, terwijl zij meldt dat (verzoeker; N.o.) zich termen als "kutambtenaar" heeft gepermitteerd. Dat soort beledigingen behoeft een ambtenaar zich niet te laten welgevalen en wij stellen ons op het standpunt dat beëindiging van het gesprek dan alleszins redelijk is. Het past daarom in het kader van een formele klachtenbehandeling om (verzoeker; N.o.) ook deze kant van de medaille te tonen in de schriftelijke afdoening van 30 augustus 2004 op de klacht. Daarbij is overigens wel gekozen voor een discrete formulering waarbij de (verzoeker; N.o.) nog alle eer is gelaten. Nu dit op (verzoeker; N.o.) overkomt als een

ongenuanceerde en niet steekhoudende onderbouwing van de conclusie, zien wij ons genoodzaakt hierover meer in detail te treden. Wij nemen aan dat met vorenstaande toelichting voldoende duidelijk is waarop de conclusie uit die schriftelijke afdoening is gebaseerd.

Er is geen verslag van het horen van (verzoeker; N.o.) gemaakt. Het gesprek verliep als volgt: Het sectorhoofd heeft de gemeentelijke klachtenprocedure toegelicht en daarbij aangegeven dat er een intern onderzoek is verricht en dat mevrouw X in het kader daarvan is gehoord door haar directe chef. Vervolgens is (verzoeker; N.o.) in de gelegenheid gesteld zijn klacht nader toe te lichten. Daarbij heeft het sectorhoofd aangegeven dat het gesprek van de kant van mevrouw X, zeker aan het eind, ook gegeven het taalgebruik, als zeer onplezierig werd ervaren en dat om die reden het gesprek werd beëindigd. Verzoeker is hier vervolgens snel aan voorbijgegaan, en heeft de voorkeur gegeven aan bespreking van de zaak waar het hem in eerste instantie om te doen was (het doen van geluidsonderzoek door de heer W.), hetgeen tenslotte is gebeurd en is afgesloten met een afspraak. Om deze reden is geen afzonderlijk verslag van de hoorzitting gemaakt doch is volstaan met het opnemen van de opmerking van (verzoeker; N.o.) in de afdoening op de klacht dat er wat hem betreft een punt achter gezet kon worden.

Er is geen verslag gemaakt van het horen van mevrouw X. Zij heeft, gelet op het verhandelde tijdens de hoorzitting, namelijk geen aanleiding gezien hierop te reageren. Het hierboven bedoelde rapport van haar directe chef kan dan ook tevens worden beschouwd als het door u gevraagde verslag van het horen van mevrouw X.

3.

U vraagt wat in de brief van 11 oktober 2004 precies wordt bedoeld met: "Vorenstaande toelichting is u overigens wel verstrekt in het gesprek met de heer B.".

Wij merken op dat hetgeen onder punt 2 is vermeld, en dan met name de toelichting door het sectorhoofd betreffende het horen van mevrouw X, de rapportage van haar directe chef, en de inhoud daarvan, is wat wordt bedoeld met "Vorenstaande toelichting is u overigens wel verstrekt door de heer B.".

4.

U vraagt of wij de procedure zoals deze is gevolgd, overeenkomstig het beginsel is van hoor en wederhoor, zoals onder meer is neergelegd in artikel 8.1 van de gemeentelijke klachtenregeling. U vraagt ons antwoord te motiveren.

Wij hechten er groot belang aan dat bij de behandeling van klachten het beginsel van hoor en wederhoor wordt nageleefd overeenkomstig hetgeen onder meer is bepaald in artikel 8.1 van de gemeentelijke klachtenregeling. In de regel vindt behandeling van een klacht plaats tijdens een hoorzitting waarbij zowel de klager als degene waarover wordt geklaagd

aanwezig zijn zodat alsdan op elkaars standpunten kan worden gereageerd. Er kunnen zich echter situaties voordoen waarbij het in de rede ligt om de hoorzitting niet in elkaars aanwezigheid te doen plaatsvinden. Daarop ziet artikel 8.3 van de gemeentelijke klachtenregeling waarin is bepaald dat de klager, danwel degene waarover wordt geklaagd, kan verzoeken om buiten aanwezigheid van de andere partij gehoord te worden. In de onderhavige situatie heeft mevrouw X aangegeven geen prijs te stellen om aan dezelfde hoorzitting deel te moeten nemen. Gelet op het vorenstaande, menen wij dat een dergelijk standpunt dient te worden gerespecteerd. Wij menen desalniettemin dat het beginsel van hoor en wederhoor wel is toegepast, al heeft dat niet plaatsgevonden in dezelfde ruimte en op hetzelfde ogenblik. (Verzoeker; N.o.) is immers tijdens de hoorzitting in kennis gesteld van het gehouden interne onderzoek en van het daarbij door mevrouw X ingenomen standpunt. (Verzoeker; N.o.) is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. Mevrouw X is vervolgens in kennis gesteld van het verloop van de hoorzitting met (verzoeker; N.o.) en heeft de gelegenheid gehad daarop te reageren. Dat zij daarvan geen gebruik heeft gemaakt, doet niet af aan vorengenoemd beginsel. Wij stellen overigens vast dat (verzoeker; N.o.) de wens van mevrouw X om afzonderlijk te worden gehoord, respecteert.

5.

U stelt dat het bestuursorgaan de afdoening van klachten (het beslissen op de klacht), zoals bedoeld in artikel 9:12. eerste lid, Awb, zelf voor zijn rekening kan nemen, maar dat het ten aanzien van de klachtafdoening ook een machtiging kan verlenen aan een ander, werkzaam onder zijn verantwoordelijkheid. De mandaatregeling van afdeling 10.1.1 is krachtens de schakelbepaling van artikel 10:12 van toepassing op machtigingen in het kader van hoofdstuk 9. Ingeval van een machtiging wordt de klachtenafdoeningsbrief ondertekend door de gemachtigde namens (in dit geval) het college van burgemeester en wethouders, welk bestuursorgaan immers bevoegd is op klachten over ambtenaren van de gemeente te beslissen. U vraagt of artikel 6 van de gemeentelijke klachtenregeling is bedoeld als een dergelijke machtiging. Verder vraagt u of de algemeen directeur de klachtenbehandelaar is, zoals bedoeld in artikel 6, onderdeel a, van de klachtenregeling. Zo ja, dan vraagt u waar dan is neergelegd dat het sectorhoofd bevoegd was om in afwijking hiervan verzoekers klacht te behandelen.

Wij merken op dat voor de praktische uitvoering voor de klachtenbehandeling over ambtenaren, is gekozen voor gemandateerde be- en afhandeling op het niveau van het eigen gemeentelijke organisatie-onderdeel. Hierop ziet inderdaad het door u aangehaalde artikel 6 van de gemeentelijke klachtenregeling. In de lijn van de organisatiestructuur van de gemeente Alkmaar is de keuze gemaakt voor gemandateerde klachtenafhandeling door de directeuren. Onder directeuren moet per 1 juli 2002 worden verstaan: de leden van de directieraad (per genoemde datum is het "dienstenmodel" in Alkmaar opgeheven). Zij zijn namens burgemeester en wethouders verantwoordelijk voor een goede afhandeling van de klachten over gedragingen van ambtenaren in dienst van de gemeente Alkmaar

overeenkomstig de regeling.

In artikel 6, onderdeel a, van de gemeentelijke klachtenregeling is onder andere neergelegd dat een klacht over de gedraging van een ambtenaar, wordt behandeld door de directeur tot wiens portefeuille de klacht behoort. In de onderhavige situatie is dienovereenkomstig gehandeld. De ambtenaar waarover wordt geklaagd, valt onder verantwoordelijkheid van de algemeen directeur zodat hij is aangemerkt als de klachtenbehandelaar. De klachtenregeling laat echter de mogelijkheid open om de feitelijke behandeling (hoor, wederhoor) van uw klacht door een ander dan de directeur te laten plaatsvinden.

Hierover is in de toelichting op de klachtenregeling een nadere instructie opgenomen waarin het belang wordt onderstreept dat hoor en wederhoor plaatsvindt onder leiding van de leidinggevende van degene tegen wie de klacht is gericht. Doorgaans zal het bedrijfs- of sectorhoofd deze taak op zich dienen te nemen. Uiteindelijk zal een directeur de zaak formeel moeten afdoen. Dit kan en mag niet worden gemandateerd, aldus de aangehaalde toelichting. We stellen ons op het standpunt dat in de onderhavige situatie overeenkomstig de klachtenregeling is gehandeld. Een kopie van de klachtenregeling van de gemeente Alkmaar met toelichting, treft u bijgaand ter kennisname aan..."

2. Het door het college bedoelde rapport van 16 augustus 2004:

Naar aanleiding van de klacht van (verzoeker; N.o.) hierbij de volgende informatie:

(Verzoeker; N.o.) heeft enkele keren gebeld, in eerste instantie voor W. Er is toen gemeld dat er een boodschap bij W. neergelegd zal worden met het verzoek om terug te bellen. Deze boodschap is ook doorgegeven. Twee weken geleden wilde (verzoeker; N.o.) dan maar het afdelingshoofd van W. spreken hierover. F. was echter nog met vakantie en dit is ook doorgegeven. Hiervoor was bij (verzoeker; N.o.) niet veel begrip. Tevens is toen aangegeven dat de boodschappen doorgegeven zijn aan W.

Ook vorige week heeft meneer een aantal keer gebeld. Hij wilde vervolgens het sectorhoofd spreken. Er is aangegeven dat jij met vakantie was en dat hij deze week terug kon bellen. Donderdagmiddag belde hij wederom met het verzoek om een afspraak met jou. X heeft netjes aangegeven dat ze dit niet zomaar kon doen. Hiervoor diende ze van jou te horen te krijgen dat de afspraak met jou moet zijn en of er eventueel nog iemand anders bij aanwezig moet zijn.

X stelde voor dat meneer maandag weer zou bellen. Hij bleef zijn verhaal over W. en zijn problemen herhalen. Op de opmerking dat hij een klacht wilde indienen over W. is aangegeven dat hij dit schriftelijk kan doen. Hij probeerde X reacties uit te lokken op opmerkingen als 'die gemeente doet toch maar rare dingen'. Tevens begon hij te spreken van kut-ambtenaren die maar met vakantie gaan. Omdat X verder niets voor hem kon

doen, heeft ze aangegeven dat ze een einde gaat maken aan het gesprek. Hier gaat hij verder op in met de vraag waarom. Tevens gaat hij door met beledigingen.

X heeft vervolgens nogmaals op normale toon aangegeven dat ze het gesprek gaat beëindigen en toen de hoorn erop gelegd.

Gedurende het gehele telefoongesprek van circa 15 minuten is X vriendelijk en rustig gebleven. Derhalve is er geen enkele basis voor deze klacht.

D. Reactie verzoeker

Verzoeker reageerde bij brief van 16 december 2004 als volgt op de reactie van het college:

"...Ik ontken en betwist al hetgeen de gemeente Alkmaar in haar voornoemde brief stelt, tenzij feiten en stellingen uitdrukkelijk door mij worden erkend.

(...)

Ik herken mij in het geheel niet in het beeld wat de gemeente Alkmaar met haar brief van 25 november van mij tracht te schetsen.

Ik maak zeer ernstig bezwaar tegen de nimmer te onderbouwen stemmingmakerij door de gemeente Alkmaar en distantieer mij in het geheel van de verrassende en overigens ook vrij beschamende termen en woordkeuze van de gemeente Alkmaar waarmee men mij volstrekt ongenueanceerd beschuldigt van gebruik daarvan.

Het betreft overigens een woord keuze die kennelijk gemeenten eigen is (ref: Amsterdam/Oudkerk) en een woordkeuze die feitelijk alles zegt over de personen X, Van B. en Van G. in het bijzonder en alles zegt over de gemeente Alkmaar in het algemeen.

Het onder punt 2 thans ingebrachte verslag van mevrouw Van B. van 16 augustus 2004 is mij volstrekt onbekend.

Het verbaast mij dan ook buitengewoon dat dit verslag thans plotseling wordt ingebracht.

Ik ben stellig van mening dat het verslag niet op de aangegeven datum is opgemaakt, maar dat dit verslag naar aanleiding van de brief van de Nationale ombudsman van 1 november 2004 alsnog is opgemaakt daarmee suggererend dat het een authentiek verslag betreft.

Die mening is mij temeer toegedaan om de reden dat het verslag op 16 augustus 2004 is opgemaakt terwijl ik mijn klacht op 13 augustus 2004 heb verstuurd aan de gemeente Alkmaar.

13 augustus was een vrijdag, 16 augustus was een maandag.

Het is volstrekt ongeloofwaardig dat in een grote organisatie als de Gemeente Alkmaar waar sowieso sprake is van het inschrijven van binnengekomen brieven en anderszins op een centrale plaats waarna dan pas de bescheiden door worden gestuurd naar de betreffende afdeling of persoon, er een verslag wordt opgemaakt op een bepaalde werkdag terwijl de reden van dat verslag, tw. de klacht van ondergetekende op de werkdag ervoor op zijn huisadres in een andere gemeente is opgesteld.

Met het kiezen van een datum voor het twijfelachtige verslag van mevrouw Van B. had de gemeente Alkmaar iets slimmer te werk moeten gaan in haar kennelijk niets ontziende pogingen zich de handen in onschuld te kunnen wassen. Ik heb met de aanpak van de klacht door de gemeente Alkmaar de grootste moeite. Immers, als het verslag inderdaad authentiek zou zijn kan de vraag worden gesteld waarom dat verslag mij niet is getoond op de hoorzitting van 26 augustus 2004, danwel dat mij niet in ieder geval mondeling kennis is gegeven van de inhoud daarvan, om de reden dat een dergelijke voor de hand liggende gang van zaken nu eenmaal past in het principe 'hoor en wederhoor'. Ik benadruk daarbij dat ik er geen enkele prijs opstel op welke wijze dan ook door de gemeente Alkmaar "in bescherming" te worden genomen zoals zij dat de Nationale ombudsman thans willen doen geloven, citeert gemeente Alkmaar;

"Daarbij is overigens wel gekozen voor een discrete

formulering waarbij (verzoeker; N.o.) nog alle eer

is gelaten".

Eveneens in punt 2 wordt melding gemaakt van 'getuigenverklaringen'.

Het is volstrekt onduidelijk wat de gemeente Alkmaar daarmee bedoelt, tenzij de gemeente zo verrassend plotseling als het uit de hoge hoed toveren van een verslag (terwijl er overigens van geen enkel ander gesprek verslagen zijn gemaakt) evenzo verrassend plotseling met een verzameling collega's van mevrouw X op de proppen komt die allemaal het gesprek tussen X en mij via intercom of watvoor technisch vernuft dan ook woordelijk hebben gevolgd en allen, zoals goede en loyale collega's betaamt, zullen bevestigen dat ik mij heb bediend van de thans door de gemeente Alkmaar naar voren gebrachte termen en dat "X netjes heeft aangegeven" enz. enz. enz.

Onder punt 3 meldt de gemeente Alkmaar dat o.a. de inhoud van de rapportage van de directe chef van mevrouw X aan mij is verstrekt door de heer B. Met deze stelling spreekt de gemeente Alkmaar zich echter tegen omdat de thans aangegeven termen mij volstrekt onbekend zijn en de gemeente onder punt 2 zelf aangeeft te hebben gekozen voor een discrete formulering, derhalve volstrekt anders dan waar men in de brief van 25 november plotseling mee naar voren komt.

Onder punt 4 geeft de gemeente Alkmaar aan dat mevrouw X te kennen heeft gegeven er geen prijs op te stellen om aan dezelfde hoorzitting deel te moeten nemen.

Gelet op de thans bekend geworden termen waarvan men mij werkelijk schandalig beschuldigt deze tegenover mevrouw X te hebben gebezigd is er alle reden te twijfelen aan een dergelijk verzoek van Mevrouw X en ligt het meer voor de hand dat het niet gezamenlijk horen van partijen geen verzoek is geweest van mevrouw X maar een volledig initiatief van degene die zich met de behandeling van de klacht bezig hield in de wetenschap dat Mevrouw X gelet op de bekendheid bij de gemeente Alkmaar van haar persoon en karakter, zoals dat tijdens het telefoongesprek op 12 augustus reeds is gebleken en kennelijk eveneens is gebleken op enig moment in een gesprek waarin de bewuste term door haar zal zijn gebruikt, direct weer zou kunnen vervallen in een niet gewenste en niet beschaafde houding. Dat moest hoe dan ook worden voorkomen.

Er is immers geen enkele plausibele reden aan te geven waarom volwassen mensen niet met elkaar om de tafel kunnen zitten om ontstane geschillen te bespreken of uit te praten, zeker waar het gaat om het geloofwaardig en zorgvuldig toepassen van 'hoor en wederhoor' in een klachtenprocedure waarvan onderhavig geen enkele sprake is geweest.

Tenslotte is het zo dat ik de wens van mevrouw X om afzonderlijk te worden gehoord heb gerespecteerd zonder de kennis en de wetenschap van datgene waarvan ik thans word beschuldigd.

Als ik die kennis eerder had gehad zou dat anders hebben gelegen.

Voor het overige acht ik het niet zinvol verder in te gaan op de schandalige brief van de gemeente Alkmaar van 25 november jl., neem ik het technische gedeelte waar het gaat om het klachtenreglement voor kennisgeving aan en verwijs ik de Nationale ombudsman naar de volledige inhoud van mijn klacht tegen de gemeente Alkmaar met het verzoek de klacht verder af te handelen.

E. Reactie college van burgemeester en wethouders van de gemeente Alkmaar

Het college reageerde op 31 januari 2005 op verzoekers brief van 16 december 2004:

In uw brief van 4 januari jl. deelt u ons mede dat (verzoeker; N.o.) te Heiloo op 16 december 2004 een reactie heeft gestuurd op onze aan u gerichte brief van 25 november 2004. U verzoekt ons hierop te reageren en met name in te gaan op verzoekers stelling dat hij tijdens de klachtbehandeling door de gemeente nimmer (mondeling of schriftelijk) in kennis is gesteld van het hoorverslag van 16 augustus 2004 en op verzoekers stelling dat volstrekt onduidelijk is wat de gemeente met getuigenverklaringen bedoelt. U vraagt in dit verband of er getuigen waren van het telefoongesprek tussen mevrouw X en verzoeker (via de speaker te volgen?). Zo ja, dan vraagt u welke personen dit waren.

Ten aanzien van de opmerking van verzoeker dat hij nimmer in kennis is gesteld van het hoorverslag (mondeling of schriftelijk), willen wij verwijzen naar de gang van zaken zoals genoemd onder de punten 2 en 3 van onze brief van 25 november 2004. Tijdens de hoorzitting is verzoeker verduidelijkt dat mevrouw X conform de Alkmaarse klachtenregeling gehoord is, dat hiervan een rapportage is opgesteld door haar directe chef en wat de inhoud van dit rapport is.

Dit rapport is meteen na ontvangst van de klacht van (verzoeker; N.o.) opgesteld.

Ten aanzien van de vraag of er getuigen waren van het telefoongesprek tussen mevrouw X en verzoeker, merken wij op dat gedurende het telefoongesprek er meerdere personen aanwezig waren in de kamer. Omdat de telefoon niet op de speaker stond, waren de opmerkingen van verzoeker niet voor de andere aanwezige personen te volgen. Zoals aangegeven in onze brief van 25 november 2004, heeft mevrouw X gemeld welke bewoordingen (verzoeker; N.o.) gedurende het gesprek gebruikt heeft. Dit heeft meteen na afloop van het gesprek plaatsgevonden. Haar directe chef mevrouw Van B. is getuige geweest van het grootste gedeelte van het telefoongesprek. Daarnaast is de collega mevrouw M. gedurende het gehele gesprek aanwezig geweest. (...)

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:7, eerste lid:

"De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest."

Artikel 9:10:

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

Artikel 9:12 (oud):

"1. 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. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt."

2. **Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 van de Awb** (Kamerstukken II, 25 837, nr. 3)

p. 16:

"...Voor de gehele behandeling, dus voor het onderzoek (waarvan het horen een verplicht onderdeel uitmaakt, tenzij de klager hiervan op grond van artikel 10, tweede lid, afziet) en voor het beantwoorden van de vraag welke conclusies daaruit getrokken moeten worden, is bepaald dat daarmee niet belast mag worden degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft..."

3. **Verordening op de behandeling van klachten van de gemeente Alkmaar**
(vastgesteld door de raad van de gemeente Alkmaar op 19 december 2002)

Artikel 6:

"Een klacht wordt behandeld door:

a. Een directeur namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een ambtenaar betreft, en wel de directeur tot wiens portefeuille de klacht behoort;..."

Artikel 8.1:

"Degene, die als klachtenbehandelaar is aangewezen, behandelt de klacht en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren."

Artikel 9.1:

"De klachtenbehandelaar doet de klacht binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk af."

Artikel 9.2:

"Hij stelt de klager, degene tegen wie de klacht gericht is, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht alsmede van de eventuele conclusies die er aan zijn verbonden."

Toelichting op de Verordening op de behandeling van klachten van de gemeente Alkmaar:

"Behandelaar.

In de lijn van onze organisatiestructuur is gekozen voor gemandateerde klachtenafhandeling door de directeuren. Onder directeuren moet per 1 juli 2002 worden verstaan: de leden van de directieraad. Zij zijn namens burgemeester en wethouders verantwoordelijk voor een goede afhandeling van de klachten over gedragingen van ambtenaren in dienst van de gemeente Alkmaar overeenkomstig de regeling. Dit laat onverlet dat feitelijke behandeling (hoor, wederhoor) van de klacht door een ander dan de directeur zal kunnen plaatsvinden. Wel is het van belang dat hoor en wederhoor plaatsvindt onder leiding van de leidinggevende van degene tegen wie de klacht is gericht. Doorgaans zal het bedrijfs- of sectorhoofd deze taak op zich dienen te nemen. Uiteindelijk zal een directeur de zaak formeel moeten afdoen. Dit kan en mag **niet** worden gemandateerd..."