

Rapport

Datum: 17 mei 2006

Rapportnummer: 2006/183

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat zij in het kader van de behandeling van haar klacht van 18 april 2005 door het hoofd van de afdeling Sociale Zaken is gehoord en dat zij geen afschrift van het verslag van de hoorzitting van 17 mei 2005 heeft ontvangen.

Beoordeling

Algemeen

1. Verzoekster diende op 18 april 2005 een klacht in over het misbruik van bevoegdheden én de bejegening door medewerkers van de afdeling Sociale Zaken met betrekking tot de terugvordering van haar flexpensioen, die met instemming van het hoofd van de afdeling Sociale Zaken zou hebben plaatsgevonden.
2. Bij brief van 3 mei 2005 (verzonden 9 mei 2005) werd de ontvangst van deze klacht bevestigd en werd verzoekster uitgenodigd voor een gesprek op 17 mei 2005 over haar klacht met het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en de klachtencoördinator.
3. Bij brief van 19 mei 2005 (verzonden 20 mei 2005) informeerde het college van burgemeester en wethouders verzoekster over de verdere gang van zaken met betrekking tot de behandeling van haar klacht. Onder andere werd in deze brief vermeld dat het hoofd van de afdeling Sociale Zaken de klacht zou behandelen en een advies ter afwikkeling van de klacht aan het college van burgemeester en wethouders zou voorleggen.
4. Verzoekster gaf op 20 mei 2005 een schriftelijke aanvulling op haar klacht naar aanleiding van het gesprek dat op 17 mei 2005 had plaatsgevonden. Hierin schreef zij onder meer dat zij van mening was dat het hoofd van de afdeling Sociale Zaken zelf nalatig was geweest door verzoeksters brieven niet serieus te nemen en haar medewerkers te blijven steunen.
5. Op 1 juni 2005 adviseerde het hoofd van de afdeling Sociale Zaken aan burgemeester en wethouders welke conclusies uit de klachtbehandeling getrokken moesten worden.
6. Bij brief van 21 juni 2005 (verzonden 28 juni 2005) reageerde het college van burgemeester en wethouders op verzoeksters klacht met de mededeling dat verzoeksters bezwaarschrift tegen de terugvordering ongegrond was verklaard, dat een en ander nogmaals zorgvuldig was nagegaan en dat de medewerkers zich alle moeite hadden getroost om tot een werkbare terugbetalingsregeling te komen. Volgens het college was er geen sprake geweest van misbruik van bevoegdheden, noch van een onheuse bejegening en achtte verzoeksters klacht dan ook niet gegrond.

I. Ten aanzien van het horen door het hoofd van de afdeling Sociale Zaken

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt onder meer over de behandeling van haar klacht door het hoofd van de afdeling Sociale Zaken.
2. In reactie op de klacht liet het college van burgemeester en wethouders weten dat nimmer was gebleken dat de klacht tevens betrekking had op het handelen van het hoofd van de afdeling zelf. Het college achtte het feit alleen dat gedragingen van medewerkers van een afdeling met instemming van het desbetreffende hoofd zouden plaatsvinden niet voldoende om een klacht tevens gericht te achten tegen dat afdelingshoofd. Daarnaast had verzoekster tijdens het gesprek op 17 mei 2005 niet naar voren gebracht dat de klacht tevens gericht was tegen het afdelingshoofd zelf en bij geen enkele gelegenheid haar ongenoegen geuit over het feit dat het hoofd van de afdeling de klacht zelf afdeed.

Beoordeling

3. Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat bestuursorganen zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden. Dit impliceert onder meer dat de interne klachtbehandeling geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
4. De Nationale ombudsman kan het standpunt van het college van burgemeester en wethouders volgen dat het feit alleen dat verzoekster in haar oorspronkelijke klachtbrief van 18 april 2005 aangaf dat de gedragingen van de medewerkers met instemming van het hoofd van de afdeling Sociale Zaken hadden plaatsgevonden niet voldoende is om verzoeksters klacht tevens gericht te achten tegen het afdelingshoofd.
5. Verzoekster liet in haar brief van 20 mei 2005 echter duidelijk weten dat haar klacht tevens gedragingen van het hoofd van de afdeling Sociale Zaken betrof. Op dat moment had de behandeling door het hoofd van de afdeling zelf gestaakt moeten worden en had de vraag welke conclusies uit de behandeling van de klacht getrokken moesten worden, niet door haar mogen worden beantwoord. De Nationale ombudsman acht de voortgezette behandeling van verzoeksters klacht door het hoofd van de afdeling Sociale Zaken zelf dan ook in strijd met het verbod van vooringenomenheid.

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

II. Ten aanzien van het niet ontvangen van een afschrift van het verslag van de hoorzitting

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt er tevens over dat zij tevergeefs tweemaal telefonisch om een afschrift van het verslag van de hoorzitting op 17 mei 2005 heeft verzocht.
2. Het college van burgemeester en wethouders deelde in reactie hierop mee dat verzoekster op 30 juni en 5 juli 2005 telefonisch had geïnformeerd naar de stand van zaken van de klachtafhandeling en dat verzoekster op 6 juli 2005 telefonisch een aantal inhoudelijke vragen over de klachtafhandeling had gesteld. Volgens het college was er tijdens deze telefoongesprekken niet om een afschrift van het verslag van de hoorzitting verzocht. Het college liet tenslotte weten dat er uiteraard alsnog een afschrift aan verzoekster kon worden verstrekt.

Beoordeling

3. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.
4. Verzoekster liet weliswaar aan de Nationale ombudsman weten dat zij tevergeefs tweemaal om een afschrift van het verslag van de hoorzitting had verzocht, maar zij had niet aangegeven wanneer zij dit verzoek had gedaan en aan welke medewerker van de gemeente zij dit verzoek had gedaan. Het college van burgemeester en wethouders betwistte in zijn reactie op verzoeksters klacht dat verzoekster tijdens de met haar gevoerde telefoongesprekken op 30 juni en 5 en 6 juli 2005 had verzocht om een afschrift van het verslag van de hoorzitting. Deze reactie is door de Nationale ombudsman op 2 december 2005 aan verzoekster toegestuurd. De Nationale ombudsman heeft hierop geen reactie van verzoekster ontvangen, zodat onvoldoende aannemelijk is gemaakt dat verzoekster inderdaad een verzoek om een afschrift van het verslag van de hoorzitting heeft gedaan. Nu er geen verplichting voor een bestuursorgaan bestaat om, voorafgaande aan de beslissing op een klacht, ongevraagd een verslag van de hoorzitting aan de klager op te sturen, is de Nationale ombudsman van oordeel dat het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking niet is geschonden.

De onderzochte gedraging op dit punt is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Nieuwegein is

- gegrond ten aanzien van het horen door het hoofd van de afdeling Sociale Zaken, wegens schending van het verbod van vooringenomenheid;

- niet gegrond ten aanzien van het niet-ontvangen van een afschrift van het verslag van de hoorzitting.

Onderzoek

Op 12 juli 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Nieuwegein, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Nieuwegein. 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. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoekster maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

De reacties van verzoekster en van het college gaven geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 8 juli 2005, inclusief de daarbij behorende correspondentie en bijlagen.
2. Reactie van het college van burgemeester en wethouders van Nieuwegein van 31 oktober 2005, inclusief een afschrift van het verslag van de hoorzitting van 17 mei 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

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, derde lid:

“Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

**Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,
Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, pagina 16 en 21**

“Artikel 9:7

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. Dit is een van de vereisten waaraan volgens de Nationale ombudsman een zorgvuldige klachtbehandeling moet voldoen.”

Artikel 9:10

“De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen inzage vragen in het verslag.”