



Rapport

Datum: 13 juli 2006

Rapportnummer: 2006/244

Klacht

Verzoekers klagen erover dat hun klacht van 23 juni 2005 over de wijze waarop zij zijn benaderd door een medewerker van de gemeente Blaricum door het college van burgemeester en wethouders van Blaricum ongegrond is verklaard, terwijl het college gelijktijdig heeft erkend dat de communicatie tussen verzoekers enerzijds en de betrokken medewerker anderzijds ernstig verstoord is geraakt.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Op 23 juni 2005 dienden verzoekers een klacht in bij de gemeente Blaricum naar aanleiding van de problemen die zij hadden ondervonden bij de verbouwing van de woning van verzoeker L. Tijdens een gesprek op 22 juni 2005 tussen verzoekers en drie medewerkers van de gemeente Blaricum, de heren N., H. en K., zou de heer N. verzoeker hebben verweten te hebben gejoekt in verschillende procedures en hebben opgemerkt dat de heer L. alles zou doen wat God verboden heeft, waarmee bedoeld werd op een omissie in de aanvraag om bouwvergunning. Ook zou de heer L. door de heer N. zijn geadviseerd een andere vertegenwoordiger dan de heer B. te nemen.

2. Tijdens de hoorzitting van 3 augustus 2005 naar aanleiding van de klacht ging de heer B., in aanvulling en toelichting op het klaagschrift, onder andere in op het binnentreden door de heer N. van de woning van de heer L. tijdens de verbouwing en op het niet beantwoorden van vragen daarover tijdens een gesprek op 29 maart 2005. Daarnaast merkte de heer B. op dat hij van de wijkagent had vernomen dat de heer N. boos was dat over het binnentreden met de politie was gesproken. Ook zou de heer N., tijdens een gesprek op 20 juli 2005 over een andere zaak, in tegenwoordigheid van een andere ambtenaar, nogmaals excuses hebben geëist van de heer B. en hebben gevraagd naar het adres van de Orde van Advocaten om een klacht te kunnen indienen. Ook zou de heer N. de heer B. na dit gesprek op een onjuiste wijze hebben begeleid naar de uitgang.

3. In reactie op de klachten schreef de heer N. onder andere dat het gesprek van 29 maart 2005 door hem was afgebroken, omdat de heer B. had geïnsinueerd dat medewerkers van de gemeente hun boekje te buiten waren gegaan terwijl de heer N. van mening was dat deze zaken door de politie dienden te worden onderzocht. De klacht kon, naar de mening van de heer N., gezien worden als een poging hem aan de schandpaal te nagelen, mede omdat ten onrechte beschuldigingen waren geuit en hem vooringenomenheid was verweten. Gelet hierop overwoog de heer N. op persoonlijke titel een klacht in te dienen tegen de heer B.

4. In zijn aanvullende reactie op hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren was gebracht schreef de heer N. dat hij, nadat de heer B. tijdens het gesprek op 29 maart 2005 ambtenaren had verweten illegaal de woning van de heer L. te hebben betreden, had opgemerkt zich in zijn integriteit gekwetst te voelen en het gesprek te willen beëindigen. Daarbij zou zijn geweest op de mogelijkheid een en ander in een brief aan het college aan de orde te stellen en zich te wenden tot de politie. Het voorval was door de heer N. direct gemeld aan diens afdelingshoofd en de volgende dag in een e-mail aan de wethouder en het afdelingshoofd voorgelegd. De heer N. erkende tenslotte dat hij zich in latere gesprekken niet altijd even tactvol had uitgedrukt, maar stelde tevens dat ook de heer B. zich tijdens de hoorzitting niet netjes had opgesteld.

5. In reactie op het voorgaande schreef de heer B. op 22 augustus 2005 dat de heer N. ten onrechte menselijke emoties als rechtvaardiging of excuus gebruikte voor zijn opmerkingen in de gesprekken na 29 maart 2005. Ook tijdens de hoorzitting op 3 augustus 2005 zou de heer N. emotioneel hebben gereageerd door aan te geven geen zin te hebben om op de klachten te reageren.

6. Uit het verslag van de hoorzitting van 3 augustus 2005 blijkt dat eerst de schriftelijke toelichting van de heer B. is voorgelezen, waarna de schriftelijke reactie van de heer N. is ingebracht. De vraag van het sectorhoofd of beide partijen zich konden voorstellen dat een opmerking mogelijk anders was overgekomen dan bedoeld, werd door zowel de heer B. als de heer N. bevestigend beantwoord.

7. In zijn beslissing van 8 november 2005 schreef het college onder meer het volgende:

“Zonder op elke gebeurtenis afzonderlijk in te gaan, is ons tijdens de behandeling van uw klacht gebleken dat de communicatie tussen u en uw cliënt aan de ene kant en de heer N.. aan de andere kant ernstig verstoord is. Uit de hoorzitting en schriftelijke reactie van de heer N. is naar voren gekomen dat dit voor een belangrijk deel is veroorzaakt door uw opstelling met betrekking tot het betreden van de bouwplaats van uw cliënt (...) en de door de heer N. als zodanig opgevatte insinuatie bij aanvang van de hoorzitting op 13 juli jl. (...) dat hij met vooringenomenheid zou handelen. Dit heeft voor de heer N.. tot een dusdanige vertrouwensbreuk geleid dat dit een goede en prettige communicatie bij het verdere verloop (...) in de weg stond. Dit wordt door de heer N. ook erkend. Tijdens de hoorzitting van 3 augustus 2005 is ter sprake gekomen dat een gevoel dat iemand heeft subjectief is en dat een gevoel niet zomaar weggenomen kan worden. Door deze gebeurtenissen zijn u en de heer N. in de kwestie (...) op totaal verschillende golflengtes komen te staan, waardoor de dingen die tegen elkaar zijn gezegd verkeerd zijn beleefd en geïnterpreteerd. Tijdens de hoorzitting heeft u aangegeven dat u zich kan voorstellen dat er andere bedoelingen achter een opmerking zitten dan werkelijk het geval is. Het voorgaande geeft ook de kern van onze bevindingen weer.

Hoewel wij inzien dat de verhoudingen tussen u en uw cliënt enerzijds en de heer N. anderzijds niet optimaal waren, de communicatie onprettig verliep (er zijn vanuit beide kanten geen gepaste opmerkingen gemaakt) en de heer N. ook erkent zich na de "vertrouwensbreuk" wel eens "minder tactvol" te hebben uitgedrukt, is ons niet gebleken dat u en uw cliënt daardoor direct zijn benadeeld. (...)

Wij zijn van mening dat er in casu geen sprake is van onheuse bejegening, maar veel meer van een verstoring in de communicatie. Dit is enerzijds veroorzaakt door de vertrouwensbreuk en is anderzijds veroorzaakt door het feit dat u, met name met betrekking tot de juridische beoordeling over het betreden van de bouwplaats (...), op totaal verschillende golflengtes zit - hetgeen u zelf ook aangeeft - waardoor gesprekken vanuit beide kanten niet altijd even prettig zijn verlopen."

8. Met de beslissing op hun klacht konden verzoekers zich niet verenigen, mede omdat de stelling van het college dat verzoekers ongepaste opmerkingen hadden gemaakt niet was onderbouwd. Daarbij merkte de heer B. op dat zijn belang en dat van de heer L. was gelegen in een goed onderbouwde beslissing op de klacht, waardoor het vertrouwen in de overheid hersteld had kunnen worden.

9. Bij de opening van het onderzoek van de Nationale ombudsman is het college onder andere gevraagd aan te geven of betrokken medewerkers die bij de gesprekken op 29 maart, 22 juni en 20 juli 2005 aanwezig waren geweest, in het kader van het achterhalen van de juiste feiten en omstandigheden ten behoeve van de beslissing op de klacht, waren gehoord. Daarbij is het college gevraagd wat de uitkomst van dit horen was geweest en waarom de verklaringen van deze medewerkers niet mede waren betrokken bij de motivering van de beslissing om de klacht ongegrond te verklaren.

Voor zover de betrokken medewerkers niet betrokken waren geweest bij de behandeling van de klacht, is het college verzocht aan te geven op grond van welke bewezen feiten het tot zijn oordeel was gekomen en waaruit bleek dat de handelwijze van de heer N. een direct en logisch gevolg was geweest van het optreden van verzoekers.

10. Het college deelde de Nationale ombudsman mee van mening te zijn dat er geen sprake was geweest van een onheuse bejegening door de betrokken medewerker, maar dat er tussen beklagde en verzoekers een totaal verschil van inzicht in de opvatting van elkaars woorden had bestaan. Alhoewel de communicatie hierdoor minder prettig was verlopen waren verzoekers hierdoor niet benadeeld. De vertraging in de procedure voor de afgifte van een bouwvergunning was niet veroorzaakt door de heer N., maar door een onjuiste opgave bij de aanvraag om bouwvergunning. Het college wees er met nadruk op dat het vanuit beide partijen niet geheel vlekkeloos verlopen van de communicatie de klacht nog niet gegrond maakte.

11. Naar aanleiding van de vraag waaruit was gebleken dat de handelwijze van de heer N. een direct en logisch gevolg was van het optreden van verzoekers, verwees het college naar zijn beslissing van 8 november 2005 en de achterliggende stukken, met name die van de heer N. Naar de mening van het college was er tussen beklagde en verzoekers een dusdanige vertrouwensbreuk ontstaan, dat dit een goede en prettige communicatie in de weg stond. Deze vertrouwensbreuk was, naar de mening van het college, voor een belangrijk deel veroorzaakt door de opstelling van de heer B. over het betreden van de bouwplaats door de heer N. en de, door de heer N. als zodanig opgevatte, insinuatie dat hij met vooringenomenheid zou handelen.

12. Inzake het horen van overige medewerkers van de gemeente deelde het college mee dat verzoekers en de heer N. op 3 augustus 2005 waren gehoord en partijen naderhand in de gelegenheid waren gesteld schriftelijke reacties in te dienen. Medewerkers, voor zover betrokken bij de diverse voorvallen zoals door verzoekers genoemd, waren in het kader van een goede en zorgvuldige klachtenbehandeling op informele wijze gevraagd naar hun beleving van de voorvallen, maar niet expliciet gehoord. Hierbij had een rol gespeeld dat de betrokken medewerkers zich niet konden vinden in de sfeer die de heer B. in zijn klaagschrift van 23 juni 2005 had geschapen en dat, gedurende de klachtenbehandeling, het voor het college steeds duidelijker was geworden dat het in deze ging om een totaal verschil van inzicht in de opvatting van elkaars bewoordingen en het horen van getuigen geen toegevoegde waarde zou hebben.

II. Beoordeling

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

Dit vereiste impliceert dat de motivering van een beslissing die beslissing moet kunnen dragen. Dat betekent dat alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overwegingen betrokken moeten worden, met inbegrip van de visie van betrokkenen.

14. In zijn beslissing om de klacht ongegrond te verklaren stelde het college dat, alhoewel was gebleken dat de relatie tussen verzoekers en de betrokken medewerker ernstig verstoord was geraakt en ook door de betrokken medewerker was erkend dat er van beide zijden geen gepaste opmerkingen waren gemaakt, er geen sprake was geweest van een onheuse bejegening maar van een verschil van inzicht over de waarde die aan de door beide partijen gebruikte woorden moest worden toegekend.

15. Vastgesteld moet worden dat de betrokken medewerker heeft erkend dat hij zich niet altijd even tactvol heeft uitgedrukt en dat beide partijen hebben bevestigd dat door hen gebruikte woorden mogelijk anders zijn opgevat dan bedoeld. Het college had moeten nagaan of daarin sprake was geweest van een onheuse bejegening, door de overige bij de gesprekken aanwezige medewerkers te horen en verzoekers in de gelegenheid te stellen

daarop te reageren. Door dit niet te doen, maar de uit informele contacten tussen het college en deze overige medewerkers verkregen informatie ten grondslag te laten liggen aan de beslissing op de klacht, zijn niet alle relevante feiten, argumenten en omstandigheden in de overwegingen betrokken, en is in zoverre niet gehandeld in overeenstemming met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Het vorenstaande is voor de Nationale ombudsman aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

Conclusie

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

- gegrond, wegens strijd met het motiveringsvereiste.

AANBEVELING

Het college van burgemeester en wethouders van Blaricum wordt in overweging gegeven een nieuwe, beter gemotiveerde beslissing op de klacht te nemen.

Onderzoek

Op 5 december 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, aangevuld bij brief van 1 februari 2006, van de heren L. te Eemnes en B. te Laren, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Blaricum.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college 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.

Het college van burgemeester en wethouders deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoekers gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

1. Klaagschrift van verzoekers van 23 juni 2005.
2. Schriftelijke aanvulling en toelichting op het klaagschrift, gedateerd 3 augustus 2005.
3. Reactie op de klacht van betrokken medewerker N., gedateerd 3 augustus 2005.
4. Aanvullende reactie van betrokken medewerker N., gedateerd 10 augustus 2005.
5. Nadere reactie van verzoekers, gedateerd 22 augustus 2005.
6. Samenvattend verslag van de hoorzitting van 3 augustus 2005.
7. Beslissing van het college van burgemeester en wethouders van 8 november 2005.
8. Verzoekschrift gericht aan de Nationale ombudsman, gedateerd 2 december 2005.
9. Aanvulling op het verzoekschrift, gedateerd 1 februari 2006.
10. Reactie van het college van burgemeester en wethouders, gedateerd 4 april 2006.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.