



Rapport

Datum: 10 december 2007
Rapportnummer: 2007/300

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van Breda niet adequaat heeft gereageerd op zijn brieven en klaagschriften, verstuurd in de periode april 2005 tot en met augustus 2006.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Na de afwijzing van zijn verzoek tot aankoop van een strook gemeentegrond, schreef verzoeker de gemeente Breda op 8 juni 2005 dat het verzoek geen betrekking had op de strook achter zijn woning, maar op een stuk voor zijn woning en vroeg hij om een persoonlijk overleg over de afwijzing en om herziening van de beslissing. In reactie op zijn rappel van 16 augustus 2005, werd hem meegedeeld dat op 27 september 2005 het overleg zou plaatsvinden waarin de 'aanvragen snippergroen' zouden worden behandeld.

2. Op 18 augustus 2005 schreef verzoeker dat zijn verzoek geen betrekking had op 'snippergroen' en herhaalde hij zijn wens om persoonlijk overleg. Wegens het uitblijven van reactie rappelleerde verzoeker op 8 september 2005, waarna hij dezelfde dag de mededeling ontving dat zijn brief van 8 juni 2005 in het overleg van 27 september 2005 zou worden behandeld als een verzoek om herziening.

3. Op 8 september 2005 diende verzoeker een klacht in over de wijze waarop de gemeente Breda in de onderhavige kwestie had gecommuniceerd.

Verzoeker merkte op met het indienen van de klacht een bijdrage te willen leveren aan de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening en verzocht daarbij - wederom - alsnog in de gelegenheid te worden gesteld ter plaatse met de behandelend ambtenaar zijn verzoek tot aankoop c.q. herziening toe te lichten en te beargumenteren.

4. Omdat reactie uitbleef, wendde verzoeker zich op 13 oktober 2005 tot het college van burgemeester en wethouders en verwees daarbij naar zijn op 8 september 2005 ingediende klacht. Tegelijkertijd wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman, die op 21 november 2005 een onderzoek instelde.

5. Uiteindelijk ontving de Nationale ombudsman op 14 juni 2006, na meermalen te hebben gerappelleerd, een reactie van het college van burgemeester en wethouders. Het college liet weten dat verzoeker op 17 oktober 2005 was meegedeeld, waarom het college niet bereid was tot verkoop over te gaan. Daarnaast merkte het college op dat de brief van 8 september 2005 geen klacht bevatte, maar een nieuwe poging was om het college tot verkoop te bewegen en dat een eventueel gesprek met verzoeker niet zou hebben geleid tot een wijziging van het collegestandpunt. Het college erkende wel dat sneller op de

correspondentie gereageerd had kunnen worden.

6. Inmiddels had de Nationale ombudsman, op 12 april 2006, een klacht ontvangen over de afhandeling van een door verzoeker ingediende klacht. Daarnaast gevraagd deelde de gemeente Breda mee dat deze klacht gericht was tegen het niet tijdig toesturen van stukken en was gevoegd bij een door verzoeker ingediend bezwaarschrift.

7. Op 15 juni 2006 wendde verzoeker zich opnieuw tot de Nationale ombudsman, omdat de gemeente Breda door verzoeker ingediende klachten niet op de juiste wijze had behandeld. Ook op 6 augustus 2006 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman, in verband met de afhandeling van door hem ingediende klachten.

In zijn verzoekschrift van 6 augustus 2006 schreef verzoeker het zeer op prijs te stellen, indien hij eens met een vertegenwoordiger van de gemeente van gedachten zou kunnen wisselen over de last die hij ervaart vanwege het steeds weer opnieuw genoodzaakt zijn tot het indienen van klachten.

8. Naar aanleiding van de door verzoeker ingediende klachten vond er, in het kader van het door de Nationale ombudsman al eerder ingestelde onderzoek, een gesprek plaats met de klachtencoördinator en het hoofd juridische zaken van de gemeente Breda. Tijdens dit gesprek is onder andere gewezen op de veranderde klachtenprocedure van de gemeente Breda. Tot begin 2006 had elke dienst een eigen klachtbehandelaar, waarbij klachten werden afgehandeld door de directeur en dit door de klachtbehandelaars werd teruggekoppeld aan de centrale klachtencoördinator.

Na de reorganisatie is één klachtencoördinator belast met de klachtbehandeling, waarbij de coördinator de klachten uitzet binnen de diensten en deze verantwoordelijk zijn voor het opstellen van een conceptreactie. De klachtbehandelaars binnen de verschillende diensten zijn daarbij komen te vervallen.

9. Afgesproken werd dat de klachtencoördinator verzoeker zou bezoeken, om nader in te gaan op de door hem ingediende klachten en duidelijkheid te verkrijgen over de openstaande vragen. Nadat verzoeker hierover was geïnformeerd deelde hij de Nationale ombudsman mee dat zijn klacht van 12 maart 2006 over de afdeling Milieu en zijn klachten van 23 maart en (tweemaal) van 7 juni 2006 over de afdeling Stadsbeheer nog niet waren afgedaan. Daarnaast merkte verzoeker op dat hij drie klachten had ingediend over de Milieudienst en deze weliswaar niet via de gemeentelijke klachtenregeling waren behandeld, maar hij naar aanleiding daarvan wel een gesprek had gevoerd en daarna merkbaar een betere attitude van de zijde van de gemeenteambtenaren had ervaren.

10. Verzoeker vroeg de Nationale ombudsman bij de gemeente een actieve opstelling bij klachtbehandeling te bevorderen en klachten te voorkomen en schreef daarover:

"...De rode draad in dit hele verhaal is dat je als burger volledig overgeleverd bent aan de grillen van de ambtenaar/dienst die je treft. Als het gaat om het nakomen van afspraken, het respecteren van termijnen, het actief behandelen van ingekomen berichten, het openstaan voor overleg met de burger etc, dan heb ik met verbazing kennis genomen van de houding en instelling van personen die de maat blijkt te zijn voor kwaliteit van de ambtelijke dienstverlening."

11. Op 6 maart 2007 deelde verzoeker de Nationale ombudsman mee dat hij de dag daarvoor met de klachtencoördinator had gesproken, waarbij was afgesproken dat zou worden onderzocht waarom nooit was gereageerd op zijn klacht van 8 september 2005. Tevens waren afschriften gevraagd van zijn overige klachten, zodat in de gemeentelijke organisatie kon worden nagegaan wat daar mee was gebeurd.

12. Drie maanden later, op 6 juni 2007, deelde verzoeker de Nationale ombudsman mee nog geen reactie te hebben ontvangen, nadat hij de stukken op het gemeentehuis in de bus had gedaan. Daarnaast gevraagd deelde de klachtencoördinator mee dat hij deze stukken nimmer had ontvangen, ook niet nadat was afgesproken de stukken alsnog via de e-mail toe te sturen en na uitblijven van een e-mailbericht verzoekers antwoordapparaat ingesproken was. Om voortgang in het proces te krijgen heeft de Nationale ombudsman op 2 juli 2007 de bij hem bekende stukken aan de gemeente Breda toegestuurd. Daarbij is de klachtencoördinator gevraagd tevens aandacht te besteden aan de door verzoeker in zijn e-mailbericht van 2 maart 2007 gemaakte opmerking over de 'rode draad'.

13. Verzoeker is dezelfde dag hierover geïnformeerd en hem is daarbij tevens meegedeeld dat het, in het kader van het door de Nationale ombudsman ingestelde onderzoek, wellicht zinvoller is als door de gemeente Breda aangegeven wordt hoe voorkomen wordt dat termijnen niet worden nageleefd en afspraken niet worden nagekomen, dan veel energie te steken in het achterhalen van correspondentie, waarvan op voorhand kan worden aangegeven dat niet behoorlijk is gehandeld door deze niet af te handelen.

14. Nadat verzoeker de Nationale ombudsman op 6 september 2007 meedeelde nog immer niets van de gemeente Breda te hebben vernomen, deelde de klachtencoördinator desgevraagd mee dat het niet mogelijk was gebleken na te gaan wat er met de door verzoeker ingediende brieven was gebeurd, aangezien deze niet waren te achterhalen.

II. Beoordeling

15. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

Dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan zorg dient te dragen voor een deugdelijke organisatie van ingekomen post.

16. Door verzoeker zijn meerdere klachten en brieven aan de gemeente Breda gestuurd, waarop hij geen reactie heeft ontvangen. Ook nadat hij daarover bij de Nationale ombudsman een klacht had ingediend en een onderzoek was ingesteld, bleek het niet mogelijk te achterhalen wat er met de door verzoeker ingediende brieven was gebeurd. De Nationale ombudsman concludeert hieruit dat het college van burgemeester en wethouders, verantwoordelijk voor het dagelijks bestuur binnen de gemeente Breda, heeft gehandeld in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen, zodat de onderzochte gedraging als niet behoorlijk moet worden aangemerkt.

17. Tijdens het door de Nationale ombudsman ingestelde onderzoek is onder andere naar voren gekomen dat de organisatie van de interne klachtbehandeling na de reorganisatie in begin 2006 anders is opgezet. Een goede (organisatie van de interne) klachtbehandeling acht de Nationale ombudsman absoluut noodzakelijk om bij te kunnen dragen aan een herstel van het geschonden vertrouwen.

Verzoeker is nu inmiddels bijna twee jaar in afwachting van de afhandeling van zijn klachten, een afhandeling die niet meer zinvol kan plaatsvinden nu de klachten binnen de gemeentelijke organisatie niet meer zijn te achterhalen. Een dergelijke (organisatie van interne) klachtbehandeling leidt er toe dat burgers het gevoel krijgen, zoals ook verzoeker schrijft, dat zij volledig zijn overgeleverd aan de grillen van de ambtenaar of dienst die men treft.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Gelet op het vorenstaande verbindt de Nationale ombudsman twee aanbevelingen aan dit rapport.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Breda is gegrond, wegens strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van Breda in overweging om:

maatregelen te treffen waardoor wordt gewaarborgd dat de interne klachtbehandeling plaatsvindt op de in de Algemene wet bestuursrecht voorgeschreven wijze;

verzoeker uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek om daarbij nader in te gaan op de maatregelen die het college treft om te voorkomen dat termijnen niet worden nageleefd en afspraken niet worden nagekomen.

Onderzoek

Op meerdere data in 2005 en 2006 ontving de Nationale ombudsman verzoekschriften van de heer T. te Breda, met klachten over gedragingen van de gemeente Breda.

Naar deze gedragingen, die worden 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 verzocht op de klacht te reageren.

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

De reacties van betrokkenen gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschriften van verzoeker.
2. Openingsbrief van de Nationale ombudsman van 21 november 2005.
3. Reactie van het college van burgemeester en wethouders van 13 juni 2006.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond