

Rapport

Datum: 28 december 2007
Rapportnummer: 2007/330

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van Harlingen zijn klacht in afwijking van het advies van de commissie voor de klachten en bezwaarschriften ongegrond heeft verklaard.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker heeft op 20 april 2007 een aantal keren telefonisch contact opgenomen met een ambtenaar van de afdeling Middelen en Ondersteuning van de gemeente Harlingen. Deze gesprekken zijn niet goed verlopen, de betreffende ambtenaar heeft de verbinding verbroken.

2. Verzoeker heeft hierover op 20 april 2007 een klacht ingediend bij het college van burgemeester en wethouders. In deze klacht gaf verzoeker aan dat hij al eerder die dag telefonisch contact had gehad met de betreffende ambtenaar over een privéaangelegenheid. Later belde hij echter uit naam van de voedselbank 'de helpende hand'. De betreffende ambtenaar wilde hem echter niet te woord staan en verbrak de verbinding zonder verzoeker aan het woord te laten.

3. Op 3 mei 2007 is verzoeker uitgenodigd om zijn klacht bij de commissie voor de klachten en bezwaarschriften mondeling toe te lichten.

4. De betreffende ambtenaar heeft op 14 mei 2007 schriftelijk haar versie van het voorval aan de commissie voorgelegd. Hierin stelde zij:

"...Hierna heeft hij nog zo ongeveer 3x gebeld waarbij ik het gesprek meteen heb afgekappt door te zeggen dat het gesprek beëindigd was. Vervolgens heeft hij nog diverse keren met (...) en (...) gebeld.

Ik heb dus bij alle telefonische contacten op die morgen eerst op een nette manier het gesprek met (verzoeker; N.o.) beëindigd en niet zomaar de hoorn er opgegooid..."

5. Op 21 mei 2007 heeft de hoorzitting in het kader van de klachtbehandeling plaatsgevonden. Van deze hoorzitting werd een verslag gemaakt. Uit het verslag blijkt onder meer dat volgens verzoeker het laatste telefoongesprek zo kort was dat hij niet in de gelegenheid was uit te leggen dat hij dit keer belde namens de voedselbank. Volgens de

betreffende ambtenaar is er een hele voorgeschiedenis van uiterst onaangename telefoongesprekken geweest en zij stelt dat het dan een keer ophoudt.

6. Verzoeker heeft op 21 mei 2007 schriftelijk nog enige aanvullingen op zijn klacht en een reactie op de verklaring van de betreffende medewerker gegeven. Hij stelde onder andere:

"...(De betreffende ambtenaar; N.o.) wou tot 2 keer toe geen telefonisch contact meer met mij ondanks het feit dat dit over een zaak van de voedselbank ging. Zij heeft twee keer het gesprek onbehoorlijk verbroken, zonder mij verder aan te horen..."

7. De commissie heeft het college van burgemeester en wethouders geadviseerd de klacht gegrond te verklaren. Hierin gaf zij onder meer aan dat zij van oordeel is dat het op een dergelijke wijze verbreken van de verbinding niet behoorlijk is. De commissie merkte op dat het gelet op de voorgeschiedenis wel voorstelbaar is dat de betreffende ambtenaar vrijwel meteen de verbinding verbrak, maar dat ook onder die omstandigheden van een ambtenaar mag worden verwacht dat een telefoongesprek op correcte wijze wordt beëindigd. In dit opzicht worden aan de overheid hogere normen gesteld dan aan een particulier.

8. In afwijking van het advies van de commissie heeft het college van burgemeester en wethouders verzoekers klacht bij brief van 25 juni 2007 (verzonden 28 juni 2007) ongegrond verklaard. Het college voerde hiertoe aan dat de commissie ervan is uitgegaan dat de betreffende medewerker abrupt het gesprek heeft beëindigd, hetgeen door de ambtenaar wordt ontkend en dat slechts verzoekers stelling daartegenover staat. Het college achtte het niet mogelijk om vast te stellen op welke wijze het gesprek is afgesloten en verklaarde de klacht daarom ongegrond.

9. Bij brief van 3 juli 2007 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. In zijn verzoekschrift schreef hij:

"...Uit de verhoring van (de betreffende ambtenaar; N.o.) na behoorlijke doorvraging van de commissieleden bleek dat zij inderdaad toegaf tot tweemaal toe de telefonische verbinding meteen verbroken te hebben. (...)

Zij heeft tot twee keer toe zonder mij verder aan te horen het gesprek abrupt beëindigd door de hoorn er op te gooien. De daarvoor (ongeveer 45 minuten eerder) gevoerde privé-aangelegenheden gesprekken zijn door (de betreffende ambtenaar; N.o.) correct afgehandeld. Hierover ging de klacht in zijn geheel niet. (...)

De motivatie door het college van burgemeester en wethouders op de afwijking van het advies van de commissie is zeer summier te noemen..."

10. In reactie op de klacht en op de vragen van de Nationale ombudsman liet het college van burgemeester en wethouders weten dat het college in afwijking van het advies van de commissie voor de klachten en bezwaarschriften de klacht ongegrond heeft verklaard omdat het college niet de conclusie kon trekken dat het gesprek dusdanig abrupt is beëindigd dat een dergelijke beëindiging niet behoorlijk zou zijn. Het college achtte het niet

van belang dat verzoeker niet de gelegenheid kreeg aan te geven dat hij dit keer belde uit naam van de voedselbank. Het college onderkende dat hij niet kon vaststellen op welke wijze het gesprek is beëindigd, nu de lezing van verzoeker en de betreffende ambtenaar tegenstrijdig zijn. Voorts gaf het college aan dat het ongegrond verklaren van de klacht achterwege had moeten blijven en dat hij daarmee slechts heeft willen benadrukken dat het advies van de commissie niet wordt opgevolgd.

II. Beoordeling

11. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan in een reactie op een klacht geen oordeel mag geven dat niet gedragen wordt door de feiten.

12. De Nationale ombudsman stelt zich op het standpunt dat aan ambtenaren in functie hogere eisen worden gesteld dan aan burgers. Een ambtenaar dient onder alle omstandigheden beleefd te blijven en zich zorgvuldig uit te drukken. Tevens dient een ambtenaar burgers zoveel mogelijk correct te woord te staan en op zakelijke wijze in te gaan op vragen en opmerkingen. Ook onder omstandigheden zoals de onderhavige, waarbij een reeks langdurige en onprettig verlopen telefoongesprekken vooraf waren gegaan, mag van een ambtenaar worden verwacht een telefoongesprek op correcte wijze te beëindigen. De Nationale ombudsman deelt het standpunt van de klachtencommissie dat de abrupte wijze waarop de ambtenaar het telefoongesprek heeft beëindigd niet behoorlijk is. Van de betrokken ambtenaar had een meer professionele benadering mogen worden verwacht. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat het college van burgemeester en wethouders in redelijkheid het advies van de commissie om de klacht gegrond te verklaren had moeten opvolgen. Indien het college van oordeel was dat niet exact vast is komen te staan hoe de betreffende medewerker het telefoongesprek heeft beëindigd - en er geen feiten of omstandigheden zijn die de lezing van de een aannemelijker maakt dan die van de ander in de tegenstrijdige verklaringen van verzoeker en de betreffende medewerker - had het college zich van een oordeel moeten onthouden. Volgens de Nationale ombudsman had het college in elk geval niet tot het oordeel kunnen komen dat de klacht niet gegrond was. De Nationale ombudsman acht dit in strijd met het motiveringsvereiste. De opmerking van het college dat het hiermee slechts heeft willen aangeven het advies van de commissie niet op te volgen, kan de Nationale ombudsman niet plaatsen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders te Harlingen, is gegrond wegens schending van het motiveringsvereiste.

Onderzoek

Op 4 juli 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Harlingen, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders te Harlingen. 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. Tevens werden een aantal specifieke vragen gesteld.

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 verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 3 juli 2007, inclusief de daarbij horende correspondentie en bijlagen.
2. Reactie van het college van burgemeester en wethouders van Harlingen van 7 september 2007 (verzonden 10 september 2007).

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:11, eerste lid

"Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.1.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift."

Artikel 9:12, eerste lid (zoals dat luidt met ingang van 15 maart 2005)

"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."