

Rapport

Klacht

Het college van burgemeester en wethouders van Castricum is bij de behandeling van een klacht, ingediend op 7 maart 2008 door mevrouw P., afgeweken van de normale procedure voor klachtbehandeling, zoals vastgelegd in de Verordening interne klachtenbehandeling 2008.

Beoordeling Bevindingen

1. Op 7 maart 2008 diende mevrouw P. uit Castricum een klacht in over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Castricum, in verband met een door het college afgegeven machtiging tot binnentreden in haar woning en het daadwerkelijk binnentreden zonder haar toestemming, op 12 februari 2008.

Ter behandeling van de klacht vond een hoorzitting plaats, welke werd voorgezeten door de heer F. De heer F. was door het college aangewezen op grond van de Verordening interne klachtbehandeling 2008. Hij is voorzitter van de Bezwarencommissie van de gemeente Castricum.

Op 14 oktober 2008 werd een klachtafdoeningsbrief verzonden, waarin de klacht van mevrouw P. gedeeltelijk gegrond werd verklaard. Het college concludeerde dat de stap om de woning van mevrouw P. binnen te treden bij haar afwezigheid te snel was genomen en vooraf om haar toestemming had kunnen worden gevraagd. Aan haar werden door de burgemeester excuses aangeboden en er werd een schadevergoeding ter hoogte van € 966 toegekend. Ook de Nationale ombudsman werd geïnformeerd over de klachtafhandeling door het college. Mevrouw P. had namelijk eerder haar klacht ook bij de Nationale ombudsman ingediend.

2. Op 20 oktober 2008 werd de Nationale ombudsman geïnformeerd door de voorzitter van de klachtencommissie van de gemeente Castricum. Zij deelde mee dat de klachtencommissie niet op de hoogte was van de klacht van mevrouw P., maar slechts een afschrift had ontvangen van de afdoeningsbrief aan verzoekster. Tevens gaf zij aan dat het college hiermee niet handelde conform de klachtenverordening van de gemeente Castricum.

3. Het college heeft in zijn klachtenverordening opgenomen dat de klachtbehandeling in twee fasen is verdeeld. (Zie Achtergrond onder 1.) In de eerste fase behandelt de klachtencoördinator de klacht. Nadat deze een beslissing heeft genomen wordt deze in concept voorgelegd aan de klager. De klager wordt vervolgens de mogelijkheid geboden om akkoord te gaan met de beslissing op de klacht, of om zijn klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Indien de klager voor deze mogelijkheid kiest, wordt de klacht in tweede fase behandeld.

4. De klachtbehandelaar van de gemeente Castricum heeft mevrouw P. niet de mogelijkheid geboden om haar klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Ook is verzoekster in de klachtafdoeningsbrief niet gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman.

5. In reactie op de vragen van de Nationale ombudsman, deelde het college mee dat de behandeling van klachten gericht tegen het gehele college niet in de verordening is geregeld. Op grond van artikel 7.1 van de verordening (zie Achtergrond onder 2), is het college bevoegd te beslissen in gevallen waarin de verordening niet voorziet. In het kader van een zorgvuldige behandeling van de klacht van mevrouw P., had het college besloten de voorzitter van de commissie bezwaarschriften aan te wijzen als extern onafhankelijke klachtbehandelaar.

Op de vraag waarom de klaagster niet de mogelijkheid was geboden haar klacht voor te leggen aan de klachtencommissie, verwees het college naar het eerder gegeven antwoord.

6. Uit de correspondentie van mevrouw P. aan de gemeente over de klacht, bleek dat zij deze steeds richtte aan de klachtencommissie. Daar kwamen haar brieven echter niet terecht. Hierover werd de Nationale ombudsman telefonisch door een medewerker van de gemeente meegedeeld dat verzoekster te kort zou zijn gedaan als zij niet eerst het interne traject zou doorlopen; fase één van de klachtbehandeling. Voor behandeling in deze fase werd de voorzitter van de bezwarencommissie benaderd. Na afdoening van de klacht, maar vóór het besluit van het college over de klacht, had volgens de interne klachtverordening aan mevrouw P. de keuze moeten worden voorgelegd. Zij had na behandeling van fase één kunnen kiezen voor fase twee; behandeling door de klachtencommissie, maar dit was niet gebeurd. Verder deelde de medewerker nog mee dat mevrouw P. wel was geïnformeerd over de gang van zaken voor wat betreft het aanstellen van een externe klachtbehandelaar voor de eerste fase en zij had aan gegeven hier geen bezwaar tegen te hebben.

Beoordeling

7. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

Het fair play beginsel betekent tevens dat een overheid dienstbaarheid, openheid, loyaliteit en eerlijkheid dient te betrachten.

8. In de Verordening interne klachtenbehandeling 2008 van de gemeente Castricum is vastgelegd dat de klager de mogelijkheid wordt geboden om na klachtbehandeling in eerste fase, alvorens een besluit op de klacht wordt genomen, de klacht voor te kunnen leggen aan de klachtencommissie. Door te kiezen voor een eigen interne

klachtenverordening voor de gemeente, heeft het college besloten dat klachten gericht tegen elk handelen en nalaten van de gemeente zijn geformaliseerd volgens de officiële klachtenprocedure.

Nadat mevrouw P. haar klacht had ingediend had zij meerdere malen getracht duidelijk te maken dat zij haar klacht wilde voorleggen aan de klachtencommissie. Haar correspondentie over de klacht richtte zij steeds aan de voorzitter van de klachtencommissie. Het feit dat mevrouw P. niet op de hoogte bleek te zijn van de procedure was voor het college kennelijk aanleiding om verder geen openheid van zaken gegeven. Het college heeft er voor gekozen om mevrouw P. niet uit te leggen dat de klachtbehandeling voor de gemeente Castricum bij verordening is geregeld en dat zij haar klacht wel degelijk aan de klachtencommissie kon voorleggen na de conceptbeslissing.

Door de klacht van mevrouw P. niet, zoals in de klachtenverordening van de gemeente is vastgelegd, voor te leggen aan de klachtencommissie, die daarvoor bij verordening was aangewezen, maar voor de behandeling van de klacht de voorzitter van de bezwarencommissie te benaderen, heeft het college in strijd gehandeld met het vereiste van fair play. Het college heeft daarmee de indruk gewekt dat het wilde voorkomen dat zijn handelen werd beoordeeld door de onafhankelijke klachtencommissie. Het door het college aangevoerde argument voor deze handelswijze, dat het hiertoe bevoegd was omdat de behandeling van klachten tegen het gehele college niet geregeld is in de klachtenverordening gaat niet op. De klachtenverordening is integraal van toepassing, ook op gedragingen van het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Evenmin heeft het college in zijn schriftelijke beslissing op de klacht mevrouw P. gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale ombudsman. Dit is in strijd met het fair play-beginsel.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Castricum te Castricum, is gegrond wegens strijd met het vereiste van fair play.

Onderzoek

Op 2 mei 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw P. te Castricum, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Castricum. De klacht werd ter behandeling doorgestuurd aan de gemeente Castricum. Op 14 oktober 2008 nam het college een beslissing op de klacht en informeerde tevens de Nationale ombudsman over de afdoening. Op 17 februari 2009

stelde de Nationale ombudsman een onderzoek in naar de wijze van klachtafdoening door het college. In het kader van het onderzoek werd het college verzocht op de klacht te reageren. Tevens werd aan het college een aantal 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.

Informatieoverzicht

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

Klaagschrift van mevrouw P. van 2 mei 2008 met bijlagen

Klachtafdoeningsbrief van het college 14 oktober 2008

Telefonische mededeling van de voorzitter van de Klachtencommissie van 20 oktober 2008

Openingsbrief van de Nationale ombudsman van 17 februari 2009

Standpunt van het college van burgemeester en wethouders van 20 april 2009.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Verordening interne klachtenbehandeling 2008 gemeente Castricum, vastgesteld door de Raad in zijn vergadering van 28 augustus 2008.

1. Artikel 4.7

lid 2a:

"Indien het een klacht betreft over een gedraging van (...) het college van burgemeester en wethouders, dan wel de burgemeester, dan stelt de afdoener de klager en degene tegen wie de klacht is ingediend, schriftelijke en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de voorgenomen beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die hieraan verbonden zijn."

lid 2b:

"De afdoener van de klacht biedt de klager tevens de mogelijkheid om binnen 14 dagen aan te geven of hij de klacht wil voorleggen aan de Klachtencommissie."

lid 2d:

"Indien de beslissing een ongegrond verklaring van de ingediende klacht inhoudt, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman."

2. Artikel 7.1

"In gevallen waarin deze verordening niet voorziet beslist het college van burgemeester en wethouders."