

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Klachtafdoening zonder wederhoor

**Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Nieuw-West**

19 september 2011
RA111269

Samenvatting

Een man dient een klacht in bij het stadsdeel over de bejegening door een ambtenaar tijdens een telefoongesprek. Hij kan zich niet vinden in de afdoeningsbrief van het stadsdeel. De weergave van de feiten klopt volgens de man niet. Dat is voor hem aanleiding naar de ombudsman te stappen. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de weergave ten aanzien van de klacht van het stadsdeel afwijkt van die van verzoeker, maar dat dit voor het stadsdeel geen aanleiding was de reactie van de ambtenaar op de klacht in het kader van wederhoor aan de man voor te leggen. Het stadsdeel had dat wel moeten doen. Het vereiste van hoor en wederhoor is geschonden.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van hoor en wederhoor.

Amsterdam, 19 september 2011

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ulco van de Pol', written over a horizontal line.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 15 maart 2011 schriftelijk ingediend en betreft de *Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Nieuw-West*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker heeft, net als buurtgenoten, geluidsoverlast van discofeesten, die tegenover zijn flat plaatsvinden. Die klachten zijn onder de aandacht gebracht van het stadsdeel.

Op 12 januari 2011 belt de heer B, medewerker van het stadsdeel, verzoeker op. Volgens verzoeker is zijn toonzetting vanaf de start van het gesprek geagiteerd. Omdat voor verzoeker het doel van het gesprek onduidelijk is, informeert hij naar zijn naam én naar het doel van het gesprek. Daarop reageert de betreffende medewerker nog geagiteerder. Ook ervaart verzoeker de uitlating: “houd u er rekening mee dat u met een gestudeerd persoon spreekt”, als intimiderend. Vervolgens begint de heer B een voor verzoeker volstrekt onbegrijpelijk verhaal over geluidsmetingen.

Omdat het doel van het gesprek voor verzoeker onduidelijk blijft, informeert hij nog een keer daarnaar, maar de heer B onderbreekt verzoeker voortdurend. Op agressieve toon zegt hij dat als verzoeker niet met hem meewerken wil, hij de klacht niet in behandeling neemt en de zaak nu sluiten zal, waarbij hij het woord “nu” beklemtoont. Verzoeker wijst de heer B op een eerdere uitlating van de directeur Wijkzaken. Die vertelde dat het stadsdeel ook zou kijken naar de belevingsoverlast en niet alleen naar overschrijding van decibellen. Daarop antwoordt de heer B dat hij dat een belachelijke opstelling vindt. Vervolgens verbreekt de heer B de verbinding, zonder dit aan te kondigen.

de behandeling van een klacht door het stadsdeel

Het bovenstaande gesprek is voor verzoeker aanleiding om op 18 januari 2011 een klacht in te dienen over de bejegening door de heer B. Het stadsdeel nodigt verzoeker uit voor een hoorzitting op 21 januari 2011. Daarbij is de heer B niet aanwezig. Het stadsdeel legt verzoekers relaas daarna aan de heer B voor ter reactie.

Op 23 februari 2011 stuurt het stadsdeel verzoeker de schriftelijke afdoening van de klacht. Daarin staat dat de heer B tijdens het gesprek met verzoeker geïrriteerd raakte, omdat verzoeker hem voortdurend niet zou hebben laten uitpraten. De collega's van de heer B hebben dat bevestigd. De heer B erkent dat hij heeft gezegd dat hij een gestudeerd persoon was; dat deed hij om aan te geven dat hij wist waarover hij het had. Verder heeft de heer B verzoeker uitgelegd dat er zonder een geluidsmeting geen handhaving kon plaatsvinden. Daarnaast heeft hij verzoeker een geluidsmeting in de woning aangeboden, maar verzoeker heeft dat afgewezen.

Ook heeft hij inderdaad gezegd dat als verzoeker niet wilde meewerken, hij de klacht niet meer zou behandelen. Daarmee bedoelde hij dat hij de klacht over geluidsoverlast niet verder kan behandelen, als er geen metingen konden worden gedaan. Ten slotte ontkent hij de uitspraken over belevingsoverlast door de directeur Wijkzaken belachelijk te hebben genoemd. De reden dat hij de verbinding heeft verbroken, was dat verzoeker hem niet heeft laten uitpraten.

Het stadsdeel komt tot de conclusie dat beide partijen geïrriteerd waren, en kan daarom geen oordeel geven over wie hiervoor verantwoordelijk was.

Verzoeker kan zich niet vinden in de reactie, omdat de informatie van de heer B niet conform de waarheid is. Zo laat verzoeker weten dat de heer B vanaf het begin van het gesprek al geïrriteerd was. Verder heeft verzoeker hem slechts één maal onderbroken, toen hij informeerde naar naam en doel van het gesprek. Ook heeft de heer B nooit aangeboden een geluidsmeting te doen. Daarom wendt hij zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een bejegeningklacht.

reactie van Stadsdeel Nieuw-West

Doorgaans hoort het stadsdeel klager en beklaagde bij bejegeningklachten apart van elkaar. Als klager en beklaagde daar prijs op stellen, kan het stadsdeel hen in elkaars aanwezigheid horen, wanneer de verwachting bestaat dat dat bijdraagt aan een eenvoudige oplossing. Dat heeft het stadsdeel hier niet gedaan.

Het stadsdeel geeft beide partijen altijd gelegenheid hun klacht toe te lichten. In deze zaak heeft het stadsdeel verzoeker het eerst de gelegenheid gegeven een toelichting te geven. Verzoeker had zijn beleving van het telefoongesprek, ondersteund met de citaten van de heer B, in een verslag verwoord. Dat verslag heeft verzoeker aan de klachtbehandelaar gegeven. Het stadsdeel heeft een verslag van het horen van verzoeker gemaakt. Vervolgens heeft het stadsdeel verzoekers verslag en zijn klacht aan de heer B voorgelegd ter reactie. De heer B heeft vervolgens zijn beleving gegeven van het telefoongesprek met verzoeker. Daarbij heeft hij gereageerd op elk citaat uit verzoekers verslag. De weergave van beide partijen heeft het stadsdeel opgenomen in de afdoeningsbrief. Voordat het stadsdeel de afdoeningsbrief opstelde, heeft het stadsdeel de afwijkende reactie van de heer B niet meer voor een nadere reactie aan verzoeker voorgelegd.

Bij de klachtafdoening is het stadsdeel uitgegaan van de bijlage horen, die door het Platform Klachtencoördinatoren is opgesteld¹. Het uitgangspunt daarin is dat beide partijen in de gelegenheid gesteld worden om gehoord te worden.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar het stadsdeel gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Het stadsdeel heeft niet gereageerd op het verslag.

Verzoeker laat weten dat hij kort na begin van het telefoongesprek met de heer B, de telefoon op meeluisterstand heeft gezet. Zijn vrouw heeft daardoor een groot deel van het gesprek gehoord. Zij onderschrijft verzoekers visie op de bejegening door de heer B.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen².

¹ De bijlage horen is onderdeel van de Richtlijn klachtbehandeling. Het College van B en W heeft die Richtlijn vastgesteld in mei 2009. Voor de bijlage horen zie bijlage.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van hoor en wederhoor.

Overwegingen

Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat het bestuursorgaan bij de voorbereiding van een handeling of beslissing de betrokken burger in staat stelt te worden gehoord. Zo kan deze burger voor zijn belangen opkomen. De wetgever achtte dit zo belangrijk dat hij het horen in het kader van de klachtafdoening in de Algemene wet bestuursrecht heeft opgenomen: op grond van artikel 9:10 lid 1 moeten klager en beklaagde in de gelegenheid worden gesteld hun standpunten kenbaar te maken. De bedoeling van de wetgever daarbij is geweest dat klager en beklaagde op elkaars standpunten moeten kunnen reageren; het ziet dus toe op uitwisseling van standpunten. Dat draagt bij aan de waarheidsvinding, die bij de klachtafdoening wordt nagestreefd. Dit brengt in het bijzonder bij bejegeningssklachten mee dat als de persoon over wiens gedrag wordt geklaagd een feitelijk verweer voert en een andere weergave van de feiten geeft, de klager in de gelegenheid moet worden gesteld daarop te reageren, alvorens de klacht afgedaan wordt.

Nu dat hier het geval was, had het stadsdeel verzoeker de gelegenheid moeten geven daarop te reageren, alvorens de klacht af te doen. Overigens is de Ombudsman van oordeel dat, zeker bij bejegeningssklachten, het horen in elkaars aanwezigheid van klager en degene op wie de klacht betrekking heeft vanuit het oogpunt van de waarheidsvinding en, soms ook, conflictoplossing de voorkeur verdient.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van hoor en wederhoor.

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Bijlage bij Richtlijn Klachtbehandeling

Bijlage 6: Horen

Inleiding

De Gemeente Amsterdam heeft een Richtlijn Klachtbehandeling waarin als uitgangspunt is vastgelegd dat informele afdoening van klachten de voorkeur heeft door middel van direct contact en waarbij nodeloze formalisering en juridisering van zaken voorkomen wordt.

De memorie van toelichting op het klachtrecht zegt: "Indien klachten op eenvoudige en informele wijze kunnen worden afgehandeld en voor alle betrokkenen een bevredigend resultaat kan worden bereikt, behoort de wetgever niet tot meer formaliteiten te dwingen. Het volgen van een met duidelijke en meer formele waarborgen omgeven procedure moet daarom beperkt blijven tot klachten die niet op een eenvoudiger en minder geformaliseerde wijze kunnen worden opgelost."

Hoe verhoudt zich dat tot het recht van een klager om gehoord te worden? Wanneer is dan, ook bij informele klachtbehandeling, aan het vereiste "horen" voldaan?

Waarom horen?

Als Gemeente Amsterdam hebben wij ons toegelegd op het uitgangspunt om bij klachtbehandeling direct (telefonisch) contact met de klager op te nemen. Hiermee tonen wij betrokkenheid met de klager en geven wij aan hem/haar serieus te nemen.

Voorts zijn we wettelijk verplicht te horen. De memorie van toelichting op het klachtrecht noemt de volgende redenen:

- Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten te formuleren.
- Horen kan helpen om nadere informatie ter beschikking te krijgen.
- Horen kan helpen een oplossing te zoeken voor problemen die ten grondslag liggen aan de klacht.
- Horen kan bijdragen tot het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuursorgaan te herstellen.
- Horen kan helpen bij waarheidsvinding.

Ook deze argumenten geven grond aan de stelling dat horen niet onnodig formeel behoeft te worden ingevuld. Een hoorzitting door een commissie kan op sommige klagers als intimiderend overkomen en daarmee zelfs het doel voorbij schieten.

Uitgangspunten bij horen

- De klager moet de gelegenheid geboden worden om gehoord te worden.
- De behandelaar hoort.
- Horen gebeurt telefonisch, tenzij klager de voorkeur heeft voor een persoonlijk gesprek.
- De behandelaar stelt zich open op en biedt de mogelijkheid aan om de klacht informeel op te lossen, maar dringt daar niet op aan.

Vervolg uitgangspunten bij horen

- De behandelaar maakt een notitie van de aard en inhoud van het gesprek ten behoeve van dossiervorming en verwerkt die in de eventuele afdoeningbrief.
- Als gekozen wordt voor een persoonlijk gesprek wordt per geval bekeken hoe dat wordt vormgegeven (hoorgesprek, commissie). Bij meer formele klachtbehandeling, zoals bij een hoorgesprek of voor een commissie, kan een apart verslag worden opgesteld. Eén en ander afhankelijk van complexiteit van de zaak en behoefte van betrokkenen. Het is van belang na te gaan wat precies gedocumenteerd moet worden en welke vorm daar het beste bij past.
- Bij bejegening klachten krijgt ook degene over wie geklaagd is de gelegenheid gehoord te worden.