

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Dienst klaagt over burger

Gemeente Amsterdam

Dienst Stadstoezicht

19 november 2009

RA0944912

Samenvatting

Een ouder echtpaar bestelt drie setjes kraskaarten. Het bedrag wordt direct van hun rekening afgeschreven, maar zij ontvangen maar twee setjes kaarten. Hierop neemt de dochter van het echtpaar contact op met de dienst. Wanneer dit niet tot het toesturen van de ontbrekende kraskaarten leidt, heeft de dochter nog veelvuldig contact met Dienst Stadstoezicht. Steeds zegt de dienst toe dat de kraskaarten snel zullen worden verstuurd, maar de dienst komt de toezeggingen niet na.

Verzoekster wendt zich tot de ombudsman, die de dienst verzoekt de klacht af te handelen. Uiteindelijk ontvangt het echtpaar de ontbrekende kaarten dertien weken na bestelling. De dienst legt uit dat de vertraging is veroorzaakt door de late vaststelling van de parkeertarieven voor 2009. De dienst biedt excuses aan maar wijst er ook op dat verzoekster de medewerkers niet correct te woord heeft gestaan.

De ombudsman vindt dat het in dit geval niet aanvaardbaar was dat een klager in het kader van de klachtprocedure werd aangesproken op (betwist) gedrag, omdat dit gedrag niets met de klacht zelf te maken had.

De dienst heeft hierdoor in strijd met het vereiste van fair play gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 4 februari 2009 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Dienst Stadstoezicht*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeksters ouders bestellen en betalen drie setjes kraskaarten. Kort daarop ontvangen zij twee setjes; verzoekster neemt contact op met de dienst over de ontbrekende kraskaarten. Twee weken na het eerste contact deelt Dienst Stadstoezicht mee dat verzoeksters ouders de kraskaarten binnen enkele dagen zullen ontvangen. Wanneer verzoeksters ouders de kraskaarten ook dan niet ontvangen, hebben zij en een kennis nog diverse malen contact met de dienst. Telkens zegt de dienst toe dat de kaarten snel zullen worden toegestuurd; telkens blijkt dat de toezeggingen niet worden nagekomen. Tijdens twee van de vele telefoongesprekken krijgt verzoekster te horen dat de kaarten nog bij de drukker liggen. Dit bevreedt verzoekster, te meer nu burens die later kraskaarten hebben besteld ze al hebben ontvangen. Verzoekster wendt zich tot de ombudsman, die de dienst vraagt om de klacht af te handelen. Ook na zijn tussenkomst duurt het nog tweeënhalve week voordat de ouders de kraskaarten ontvangen. Uiteindelijk hebben verzoeksters ouders de laatste kraskaarten dertien weken na bestelling ontvangen.

De behandeling van de klacht

De dienst handelt de klacht af en hoort verzoekster telefonisch. De dienst onderschrijft de gang van zaken en biedt excuses aan. De oorzaak is gelegen in het feit dat de parkeertarieven voor 2009 vrij laat waren vastgesteld, waardoor de dienst de kaarten niet tijdig kon bestellen. De dienst heeft ervoor gekozen om de pijn te delen door de verschillende bestellers eerst een deel van de bestelling toe te sturen. Voorts deelt de dienst mee dat geen toezeggingen moeten worden gedaan indien niet zeker is dat deze kunnen worden nagekomen. Naar aanleiding van telefoongesprekken die verzoekster met medewerkers heeft gevoerd neemt de dienst tot slot de volgende passage op in de klachtafhandelingsbrief. "Hoewel ik begrip heb voor uw frustratie over de situatie, ben ik overigens wel van mening dat ook van burgers verwacht worden dat ze medewerkers van de dienst fatsoenlijk bejegenen en het gebruik van krachttermen achterwege laten".

Naar aanleiding van deze brief laat verzoekster weten dat zij zich niet kan vinden in de afhandeling, met name in de suggestie dat zij krachttermen heeft gebruikt. De ombudsman vraagt de dienst op dit punt om een nadere reactie.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een klacht over levering van kraskaarten.

reactie van de dienst

Desgevraagd deelt de dienst mee dat er geen gespreksverslagen zijn gemaakt van de gesprekken die verzoekster met de dienst had in het kader van de bezorging van de kraskaarten. In het kader

van de klachtbehandeling heeft de dienst contact opgenomen met de betrokken medewerkers. Een van de medewerkers heeft meegedeeld dat verzoekster tijdens de telefoongesprekken heeft gevloekt en bedreigd met het indienen van een klacht bij de ombudsman. Deze medewerker heeft de verklaring schriftelijk herhaald en ondertekend. Een andere medewerker heeft verklaard dat de gesprekken met verzoekster niet altijd op een fatsoenlijke manier verliepen. De bewuste passage is opgenomen op basis van deze verklaringen. De dienst heeft geen aanleiding om hieraan te twijfelen. Wel is de dienst van mening dat deze verklaringen aan verzoekster hadden moeten worden voorgelegd. Zo had zij de gelegenheid gehad om erop te reageren, wat past bij een zorgvuldige klachtafhandeling.

De dienst acht het aannemelijk dat verzoekster heeft gevloekt. Aangezien Dienst Stadstoezicht van zijn medewerkers verwacht dat zij de burger fatsoenlijk bejegenen, verwacht de dienst dat ook van burgers. Het handelen van burgers hoeft in het kader van klachtbehandeling over de dienst dan ook niet volledig buiten beschouwing te worden gelaten.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de dienst de gemeente gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. De reacties zijn voor zover relevant in het bovenstaande verwerkt. Daarnaast bestrijdt verzoekster nogmaals met klem dat zij krachttermen heeft gebruikt. Ook wijst verzoekster erop dat zij in het kader van de klachtbehandeling telefonisch is gehoord, wat zij achteraf betreurt. Een uitnodiging voor een hoorzitting in persoon heeft haar niet bereikt. De dienst heeft tijdens dit gesprek zijn standpunt over het gebruik van krachttermen niet aan verzoekster voorgelegd. Hoor en wederhoor op dit punt heeft niet plaatsgevonden, aldus verzoekster.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen ¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden ². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van fair play.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

Het fair play vereiste houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Dit houdt ook in dat het bestuursorgaan het mogelijke doet om via deugdelijke klachtbehandeling onvrede bij de burger weg te nemen en het vertrouwen in de dienst te herstellen.

Vast staat dat de dienst verzoeksters klacht over de levering van kraskaarten gegrond heeft verklaard. Tevens is gebleken dat de dienst verzoekster in het klachtafhandelingsbericht een verwijt heeft gemaakt over haar gedrag tegenover medewerkers van de dienst, zonder haar in de gelegenheid te stellen zich daartegen te verweren. Voorts hebben de betrokken medewerkers nagelaten om verslagen te maken van de gesprekken.

De ombudsman overweegt in de eerste plaats dat het niet aanvaardbaar is dat een klager in het kader van de klachtprocedure wordt aangesproken op (betwist) gedrag dat niets met de klacht zelf te maken heeft.

Het gedrag van een klager kan wel aan de orde komen bij de behandeling van met name bejegeningssklachten. Daarvan was in dit geval geen sprake: de klacht had betrekking op de levering van kraskaarten.

Het is evident dat de burger de fatsoensnormen in acht dient te nemen; evenzeer is het evident dat, indien de burger dat nalaat, de overheid de burger daarop mag aanspreken. Dit alles diende in dit geval buiten de klachtprocedure afgehandeld te worden en vanzelfsprekend had verzoekster in de gelegenheid gesteld moeten worden zich tegen de verwijten te verweren.

Deze aanpak van de dienst is allesbehalve geschikt om het geschonden vertrouwen te herstellen. Stadstoezicht heeft door deze aanpak in strijd met het fair play vereiste gehandeld.

Tenslotte merkt de ombudsman op, dat de dienst deze hele zaak had kunnen voorkomen, door verzoekster te informeren over de reden van de trage levering van de kraskaarten, in plaats van keer op keer toezeggingen te doen die niet nagekomen konden worden.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.