

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

HOEKSCHE WAARD

(geanonimiseerd)

Bestuursorgaan: Regionale Afvalstoffendienst Hoeksche Waard te Westmaas (hierna te noemen: RAD)

Dossiernummer: 2008.2

Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)

De heer A heeft bij brief van 10 maart 2008 een klacht ingediend. Klager vindt dat zijn bij brief van 1 november 2007 ingediende klacht, aangevuld bij brief van 15 november 2007, over de gedraging van een medewerker van de RAD niet objectief behandeld is.

Kenbaarheidvereiste

Alvorens een klacht door de Ombudscommissie in behandeling kan worden genomen dient deze eerst kenbaar te zijn gemaakt aan het betrokken bestuursorgaan conform het bepaalde in artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Aan dit vereiste is voldaan. Bij brief van 1 november 2007, aangevuld bij brief van 14 november 2007, heeft klager een klacht ingediend bij de RAD.

De waarnemend directeur van de RAD heeft bij brief van 25 februari 2008 aan de heer A meegedeeld dat de klacht over de gedraging van een medewerker ongegrond is verklaard en de klacht over de opstelplaats voor de containers gedeeltelijk gegrond is verklaard.

Bevindingen

ACHTERGROND VAN DE KLACHT

Klacht aan adres van de RAD

De klacht heeft betrekking op de volgende onderdelen:

1. Op 31 oktober 2007 had klager een meningsverschil met de heer B, hoofd uitvoering buitendienst, over het opzettelijk weigeren van een niet juist aangeboden groene container. Op enig moment stonden beiden letterlijk met de neuzen tegen elkaar, omdat de heer B klager wilde dwingen naar hem te luisteren, terwijl hij overduidelijk had aangegeven dat hij niets meer met hem te bespreken had. De agressieve houding van de medewerker werkte als een rode lap. Klager ervoer het gedrag en de bejegening van de medewerker als buitengewoon klantenvriendelijk en buiten alle proportie.

Beslissing van de RAD:

Klachtonderdeel ongegrond verklaard, omdat uit onderzoek is gebleken dat de medewerker in deze professioneel heeft gehandeld.

2. De groene container is op 31 oktober 2007 niet geleege, omdat deze niet in de rij stond aangeboden, maar een meter naar achteren. Zowel de grijze container als de groene container zijn respectievelijk op 7 en 14 november 2007 op dezelfde wijze aangeboden als de eerst genoemde container, maar deze containers zijn wél geleege. Hiermee is volgens klager aangetoond dat de container op 31 oktober 2007 met opzet niet is geleege.

Beslissing RAD:

Klachtonderdeel gedeeltelijk gegrond verklaard, omdat erkend wordt dat bij klager onduidelijkheid is ontstaan over de wijze van aanbieden.

TOELICHTING KLAGER EN GEMEENTE

Op 30 juli 2008 zijn klager en de RAD in de gelegenheid gesteld in een hoorzitting hun standpunt mondeling toe te lichten.

Aanwezig :
de Ombudscommissie
mevrouw A. Twilt, voorzitter
de heer K.A. de Vlaam, secretaris
de heer L. Vos, lid
de heer B. van Aalst, verslag

(namens) de klager
de heer A

(namens) de RAD
De heer C

Het verslag van de hoorzitting wordt hieronder weergegeven.

“...De voorzitter heet iedereen welkom. Ze geeft aan dat de Ombudscommissie een onafhankelijke commissie is die klachten over onder meer de RAD behandelt. Ze stelt vervolgens de leden van de commissie voor. De overige aanwezigen stellen zich kort voor. Voorts geeft de voorzitter een toelichting op de procedure zoals deze na de hoorzitting zal verlopen en die zal resulteren in een rapport.

De voorzitter vertelt dat de klacht van de heer A is ontstaan naar aanleiding van het niet legen van een container op 31 oktober 2007. De heer A heeft op 1 november 2007 en op 14 november 2007 zijn beklag gedaan bij de RAD over de wijze waarop hij bejegend is door een medewerker van de RAD. Op 25 februari 2008 heeft de RAD een beslissing over de klacht genomen. Blijkens die beslissing is de klacht over de gedraging van de medewerker van de RAD ongegrond verklaard en de klacht over de opstelplaats gedeeltelijk gegrond verklaard. De Ombudscommissie behandelt nu de klacht van 10 maart 2008. De hoorzitting maakt deel uit van de klachtbehandeling. Zij vraagt aan de heer A wat zijn klacht in essentie inhoudt en wat hij van de RAD verwacht.

De heer A vindt dat de RAD zijn werk niet goed heeft gedaan en crimineel gedrag vertoont. Het enige wat hij van de medewerkers van de RAD verwacht is dat zij als bedienden en dienstigen aan de samenleving hun werk goed doen.

De voorzitter vraagt of de heer A van mening is dat het ophalen van afval niet goed gebeurt. De heer A geeft aan dat de RAD de containers wel leegt en dat hij enkel de containers goed zet op de opstelplaats, zodat de chauffeurs hun werk goed kunnen doen.

De voorzitter vraagt wat er op 31 oktober 2007 gebeurde.

De heer A vertelt dat hij bijna altijd de grijze containers op juiste wijze op de opstelplaats aanbiedt zodat de chauffeurs hun werk makkelijk kunnen doen. Ook als de containers niet helemaal juist staan opgesteld worden ze geleegd. Dit keer stond een groene container niet helemaal goed en toen is deze niet geleegd. Hierop heeft hij de RAD gebeld en toen is een opzichter gekomen. Deze stapte uit zijn auto, begon aan de container te trekken en sprak hem aan. De medewerker van de RAD eiste dat hij moest luisteren en nog meer. De heer A vertelt dat hij zich dit niet zo maar liet gezeggen, maar de man ging steeds maar door en ging door het dulle heen. De medewerker pakte op een gegeven moment zelfs een container die nooit gebruikt werd om naar de vuilniswagen te brengen.

De heer Vos geeft aan dat het in een klachtenprocedure gebruikelijk is dat een klager in een hoorzitting zijn verhaal naar voren kan brengen. Hij wil graag weten waarom de heer A geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om zijn verhaal te doen tegenover de RAD. De heer A zegt aan dat hij liever een schriftelijke afdoening had. De heer Vos stelt dat er een verslag van de hoorzitting wordt gemaakt.

De voorzitter wijst er op dat ook van deze hoorzitting een verslag wordt gemaakt.

De heer A meent dat een verslag niet voldoende is, omdat de RAD onbetrouwbaar is.

De heer Vos wil graag weten waarom de heer A meent dat de RAD onbetrouwbaar is.

De heer A wijst op de brief van 25 februari en zegt dat de gang van zaken daarin onjuist is weergegeven en dat er staat dat hij fout heeft gehandeld.

De heer Vos stelt dat juist met hoor en wederhoor in een hoorzitting de gang van zaken goed vastgelegd kan worden.

De heer A vertelt dat hij hogerop wil om die gang van zaken juist weergegeven te hebben.

De voorzitter vraagt aan de heer A of hij de Ombudscommissie ziet als hogerop.

De heer A antwoordt bevestigend op de vraag. De voorzitter vervolgt met de overweging dat de Ombudscommissie op zoek is naar feiten en dat een hoorzitting daarbij helpt.

Ze constateert dat de heer A geen vertrouwen heeft in de RAD en vraagt of de zaak is geëscaleerd door de vraag van de medewerker om te luisteren naar wat hij te zeggen had.

De heer A vertelt dat hij zich geïntimideerd voelde en dat zij recht tegenover elkaar stonden.

De heer Vos zegt dat dit alles bij de RAD is behandeld in de klachtenprocedure.

De heer A vult nog aan dat het voorval een grote impact op hem heeft gehad en hij zich voelt alsof hij zich moet verdedigen voor zijn klacht.

De heer Vos geeft aan dat bij de toepassing van hoor en wederhoor in de klachtenprocedure, de feiten helder zouden zijn.

De heer A antwoordt dat de ene partij het ene beweert en de andere partij het tegenovergestelde waardoor zij niet tot elkaar kunnen komen. De RAD heeft naar de mening van de heer A de omstandigheden omgedraaid.

De vraag van de voorzitter of het de heer A steekt dat hij aangevallen wordt, terwijl hij steeds de containers recht zet en probeert alles zo goed mogelijk te doen, wordt door de heer A bevestigd.

De voorzitter geeft het woord aan de heer C.

De heer C zegt dat hij de bewering over het criminele gedrag niet begrijpt en dat hij een ander beeld heeft van hetgeen heeft plaatsgevonden. De voorzitter verwijst naar de inhoud van de verslagen van de hoorzittingen met de medewerkers van de RAD.

Voorts wil de heer C nog opmerken dat de heer A het woord bediende gebruikte.

Hierover stelt hij dat aan de inwoners bekend is gemaakt dat een container niet geleegd wordt als deze niet op de juiste wijze is aangeboden. Dat dit op de opstelplaats bij de heer C wel is gebeurd, moet gezien worden als een service van de RAD.

De voorzitter vraagt of dit nu nog gebeurt.

De heer A vertelt dat dit legen vanochtend (30 juli 2008) nog gebeurde, terwijl de containers niet op de juiste plek opgesteld stonden.

De voorzitter geeft aan dat er dan sprake is van service door de RAD.

De heer C vertelt over de gebeurtenis van 31 oktober 2007, dat de RAD een telefoontje kreeg van de heer A dat zijn container niet geleegd was. Hierop is een medewerker met een collega ter plaatse gaan kijken. Het bleek dat de container niet op de juiste wijze was aangeboden.

Deze container is toen geleegd. Volgens de heer C was een gesprek tussen de medewerker en de heer A niet mogelijk. Door de houding en uitlatingen van de heer A heeft er een woordenwisseling plaatsgevonden.

De voorzitter wijst op de verwensing die door de heer A is geuit.

De heer A licht toe dat hij de ene medewerker tegen de andere hoorde zeggen dat de heer A hen vast nog wel eens nodig had en daarom de boel de boel te laten. Hierop heeft de heer A geantwoord dat hij in de toekomst enkel de doodgraver nodig had en de medewerkers niet meer. De heer A vervolgt met de mededeling dat deze uitlating zo bedoeld was, dat hij niets meer met de RAD te maken wilde hebben en niet als aanval op de medewerkers.

De heer C geeft aan dat de medewerkers van de RAD dit anders opgevat hebben.

De voorzitter vraagt of de heer A kennis heeft genomen van de verslagen van de hoorzittingen met de medewerkers van de RAD.

Hierop antwoordt de heer A dat hij deze niet gelezen heeft, omdat hij al bij het lezen van de brief van 25 februari 2008 boos werd.

De voorzitter vraagt of de heer A zich herkent in de brief van 25 februari 2008.

De heer A vindt dat de boel in de brief van 25 februari 2008 wordt omgedraaid en dat hij de schuld van het voorval krijgt.

De heer C merkt op dat hij het jammer vindt dat de hoorzitting zich ontwikkelt tot een wellesnietes gesprek.

De voorzitter geeft aan dat het lastig wordt voor de commissie om een onderzoek te doen als de partijen het niet eens zijn over hetgeen zich heeft voorgedaan.

De heer Vos merkt op dat indien er hoor en wederhoor had plaatsgevonden de zaak verduidelijkt had kunnen worden.

Deze stelling wordt ontkend door de heer A. Hij vindt dat het verhaal dan negatief voor hem uitpakt.

De voorzitter vraagt wat de heer A verwacht.

De heer A zegt dat hij de beschuldigingen, zoals in de brief van 25 februari staan vermeld, van tafel wil.

De voorzitter vraagt of de heer C hier iets aan wil toevoegen.

De heer C antwoordt dat hij graag wil weten waarom de heer A vindt dat de gebeurtenissen zijn omgedraaid.

De voorzitter wil graag weten of de heer A zich bewust is van zijn wat agressieve gesprekstijl.

Hierop antwoordt de heer A bevestigend en zegt dat dit komt doordat hij op zijn ziel is getrapt.

De heer C wil graag weten wanneer dat is gebeurd.

De heer A geeft aan dat dit komt door het gedrag van de medewerker van de RAD, omdat net die ene keer een container niet goed opgesteld stond.

De voorzitter wil weten of in de laatste punt de pijn zit bij de heer A.

Dat is niet het geval, aldus de heer A, maar in het gedrag van de medewerker.

De voorzitter vraagt of de heer A bekend is met het feit dat hij wat ‘bozig’ overkomt.

De heer A bevestigt dit en vertelt dat als hij boos is hij dit ook kenbaar maakt.

De voorzitter merkt op dat er mogelijk sprake is van een geval van actie en reactie, maar dat het achterhalen van de feiten moeilijk is. Zij vraagt of de Ombudscommissie een bemiddelende rol moet spelen.

De heer A wenst dit niet.

De voorzitter vraagt of de heer A dan een oordeel wenst.

De heer A stelt dat deze zaak nu publiek is en dat de commissie moet doen wat zij meent te moeten doen.

De voorzitter stelt voor dat de RAD alsnog een hoorzitting houdt, waar elkaars standpunten kunnen worden verduidelijkt.

De heer A zegt dat hij dit niet wil, omdat hij het met de RAD niet eens kan worden.

De heer Vos zegt dat de RAD een kans geboden moet worden.

De kans om in hun slimmigheid de boel om te draaien wil hij ze niet geven, aldus de heer A.

De heer De Vlaam wijst op het belang van een hoorzitting en vraagt of de heer A de RAD toch nog een kans wil geven.

De heer A wil dat niet, want zij durven niet toe te geven dat zij fout zitten en dat zij dreigen in hun brief.

Dit laatste had in een hoorzitting naar voren gebracht kunnen worden aldus de heer Vos. Hij vindt het een gemiste kans om tot een oplossing te komen.

De heer C vraagt of de wrok naar de organisatie is gericht op de medewerker.

De heer A zegt dat het probleem zit in hetgeen op papier staat.

De voorzitter vraagt of het gedrag van de medewerker het probleem is.

Dit ontkent de heer A en zegt nogmaals dat hetgeen op papier staat hem boos maakt, de beschrijving van de gebeurtenis, waarbij de schuld in zijn schoenen geschoven wordt.

De heer C wijst op het eerdere contact dat de heer A met de RAD heeft gehad.

De heer A zegt dat hij aan de telefoon heeft verteld dat hij boos was.

De heer A heeft de medewerker ook gezegd dat hij naar buiten zou komen op het moment dat de medewerker ter plaatse zou zijn gearriveerd.

De voorzitter zegt dat de telefoniste een gesprek met de heer A ook als minder prettig heeft ervaren.

De heer A zegt dat hij weet dat hij boos overkomt als hij boos is.

De heer C voegt nog toe dat hij de medewerker met wie de heer A ter plaatse een woordenwisseling heeft gehad kent en dat de typering zoals die is geschetst door de heer A niet overeenkomt met zijn ervaring met deze medewerker.

Volgens de heer A komt dit omdat de sfeer bij de RAD toen anders was en er perikelen speelden met de directeur en het bestuur van de RAD.

Desgevraagd antwoordt de heer C dat hij per september 2001 werkzaam is bij de RAD als administrateur en waarnemend directeur en dat hij deze laatste functie pas volledig bekleedt na het vertrek van de vorige directeur. Dit was begin 2008.

De voorzitter schetst de verdere gang van zaken. Ze constateert dat er geen opmerkingen of vragen meer zijn. Ze bedankt de aanwezigen voor hun komst en sluit de hoorzitting...”

Beoordeling ontvankelijkheid

De Ombudscommissie stelt vast dat de klacht van de heer A op het volgende betrekking heeft.

Klager beklagt zich over het gedrag van medewerker B, hoofd uitvoering buitendienst, jegens klager tijdens een woordenwisseling op 31 oktober 2007 naar aanleiding van het opzettelijk weigeren van een niet juist aangeboden groene container. Bovendien is klager van mening dat blijkens de beslissing over de klacht van een objectief onderzoek geen sprake is geweest.

Gelet op afdeling 9.2.2 Awb acht de Ombudscommissie zich bevoegd de klacht in behandeling te nemen.

Overwegingen

Naar aanleiding van het dossier en de gehouden hoorzitting is de Ombudscommissie tot de volgende conclusie gekomen.

Overwegingen ten aanzien van de klacht

Een ambtenaar dient zich zakelijk, neutraal en onbevooroordeeld op te stellen. Hij dient beleefd te blijven en zich zorgvuldig uit te drukken. Tevens houdt dit in dat een ambtenaar zich dient te onthouden van gedragingen die escalatie in de hand kunnen werken of de indruk kunnen wekken dat er gebruik wordt gemaakt van de machtspositie van de ambtenaar of het bestuursorgaan in relatie tot de burger. Het vereiste van professionaliteit impliceert dat een ambtenaar burgers zoveel mogelijk correct te woord dient te staan en op zakelijke wijze dient in te gaan op vragen en opmerkingen.

Klager stelt dat hij op 31 oktober 2007 telefonisch contact heeft opgenomen met de RAD over het niet ledigen van een groene container. Hij is door de telefoniste doorverbonden met de heer B, die zich vervolgens naar de opstelplaats voor containers tegenover huisnummer D heeft begeven. Daar aangekomen heeft deze medewerker hem onheus bejegend. Op enig moment stonden beiden letterlijk met de neuzen tegen elkaar, omdat de heer B hem wilde dwingen naar hem te luisteren, terwijl hij overduidelijk had aangegeven dat hij niets meer met hem te bespreken had. De agressieve houding van de medewerker werkte als een rode lap. Klager ervoer het gedrag en de bejegening van de medewerker als buitengewoon klantonvriendelijk en buiten alle proportie.

De RAD heeft deze klacht ongegrond verklaard, omdat “uit onderzoek is gebleken dat de medewerker in deze professioneel heeft gehandeld.”

Klager is het hier volstrekt mee oneens. Hij heeft dan ook geen goed woord over voor de verklaring die de heer B op 22 februari 2008 heeft afgelegd. Hijzelf zegt te zijn bedreigd door de heer B die volgens hem door het dolle heen ging. Volgens klager is hij zelf niet agressief geweest en hij heeft zeker geen doodsverwensing uitgesproken aan het adres van beklagde. De RAD keert de zaak nu om en ziet hem als schuldige partij.

De commissie overweegt dat de Algemene wet bestuursrecht in samenhang met de Interne klachtenregeling RAD Hoeksche Waard bepalend is voor de wijze waarop een klacht dient te worden behandeld.

Overeenkomstig artikel 3.3, lid 2 van de interne klachtenregeling is de klacht over een leidinggevende, niet zijnde de directeur, behandeld door de –waarnemend- directeur. Volgens artikel 3.5, lid 1 stelt de klachtenbehandelaar de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

Het horen vindt in beginsel gezamenlijk plaats, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dit niet te doen. Lid 2 van dit artikel zegt dat van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt altijd gehoord. Lid 3 van dit artikel bepaalt voorts dat van het horen een verslag wordt gemaakt.

De commissie vindt het spijtig dat klager om hem moverende redenen in deze specifieke situatie heeft afgezien van het recht te worden gehoord.

De hoorplicht vormt namelijk een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Dit horen kan er toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen.

Horen biedt ook de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor problemen die ten grondslag liggen aan de klacht, terwijl klager en beklagde op elkaars standpunten kunnen reageren. Uit een oogpunt van een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedragen heeft plaatsgevonden en ten behoeve van een correcte weergave van hetgeen de klacht precies omvat, is het noodzakelijk dat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen in een verslag worden vastgelegd.

Gelet op de klachtbrief van 10 maart 2008 en het verhandelde ter zitting van 30 juli 2008 vraagt de Ombudscommissie zich wel af of klager bij de uitnodiging voor een gesprek voldoende duidelijk is gemaakt dat van het horen een verslag wordt gemaakt, waarop klager en beklagde kunnen reageren. Immers, bij klager bestond vrees dat zijn woorden zouden worden verdraaid of ontkend te zijn gezegd.

Wederhoor bij afzien van deelname aan een hoorzitting

Het vereiste van hoor en wederhoor brengt mee dat als een klager afziet van deelname aan een hoorzitting, hij desalniettemin door het behandelende bestuursorgaan in de gelegenheid moet worden gesteld om te reageren op de verklaring van de persoon over wiens gedrag hij had geklaagd.

Wanneer degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft feitelijk verweer voert, dat wil zeggen de gedraging als zodanig ontkent of feiten aanvoert die de gedraging in een ander daglicht plaatsen, is er sprake van (nieuwe) gegevens waarover de klager zijn visie moet kunnen geven. Wederhoor is dan namelijk een vereiste.

Zoals blijkt uit het verslag van de hoorzitting met beklagde, de bij de Ombudscommissie door de heer A ingediende klacht en het verhandelde ter zitting d.d. 30 juli 2008, is er naar het oordeel van de Ombudscommissie allerm minst sprake van een situatie waarin de reactie van beklagde geheel aansluit bij de klacht en de daarop gegeven toelichting, zodat wederhoor had moeten plaatsvinden.

Nu wederhoor achterwege is gebleven, is de Ombudscommissie van oordeel dat de RAD de behoorlijkheidsnorm van hoor en wederhoor heeft geschonden.

De Ombudscommissie stelt vast dat het woord van de een (klager) staat tegenover het woord van de ander (beklaagde).

Tijdens de zitting heeft zij, mede als gevolg van de afwezigheid van beklagde B, geen duidelijkheid kunnen verkrijgen of al dan niet sprake is geweest van agressief gedrag van de zijde van beklagde.

De commissie heeft geen reden om aan te nemen dat aan de versie van klager meer gewicht moet worden toegekend dan aan de versie (schriftelijke verklaring) van beklagde.

De Ombudscommissie onthoudt zich van het geven van een oordeel over de gedraging van beklagde.

Toezending bevindingen Ombudscommissie aan bestuursorgaan en verzoeker

In overeenstemming met het bepaalde in artikel 9:35 Awb heeft de Ombudscommissie, alvorens het onderzoek te beëindigen, haar bevindingen, verwoord in dit rapport, bij brief d.d. 27 november 2008 schriftelijk meegedeeld aan het betrokken bestuursorgaan en de verzoeker (klager).

De Ombudscommissie heeft hun de gelegenheid gegeven zich te uiten over de bevindingen. Bij brief d.d. 8 december 2008 heeft de heer A een reactie gegeven.

De RAD heeft gereageerd bij brief d.d. 1 december 2008.

De Ombudscommissie heeft kennis genomen van de reacties. Deze hebben niet geleid tot het aanpassen van haar bevindingen op onderdelen.

Eindoordeel

De Ombudscommissie is ten opzichte van klager het volgende van oordeel:

- de gedraging is niet behoorlijk voor wat betreft het achterwege laten van wederhoor; de RAD heeft niet gehandeld zoals redelijkerwijs van haar mag worden verwacht.
- de Ombudscommissie onthoudt zich van het geven van een oordeel over de gedraging van de betreffende medewerker.

Strijen, 5 februari 2009

De Ombudscommissie Hoeksche Waard,
De voorzitter,

Mw. A. Twilt