



Aan: het College van B&W

Uw brief :
Van
Uw kenmerk :
Ons kenmerk : BAG
Datum : 7 december 2022

Ref. :
Tel. :
E- : ombudscommissie@
mail s-hertogenbosch.nl

Onderwerp : *Behandeling klacht*

Geachte heer XXX,

In mei 2022 ontving de ombudscommissie 's-Hertogenbosch een verzoek om klachtbehandeling van de heer XXX (verder verzoeker). Dit bericht gaat over hoe de ombudscommissie is omgegaan met genoemd verzoek om klachtbehandeling. In het kader van de (ontvankelijkheid van de) klacht heeft de ombudscommissie de context van de klacht verkend. Tijdens de verkenning van de klacht door de ombudscommissie is een aantal dingen opgevallen. Hier vragen we aandacht voor (zie kopje 'aandachtspunten'). Ook verzoeker kreeg deze brief vandaag toegestuurd, welke brief is opgenomen in de bijlage.

Geen onderzoek door de ombudscommissie

Voordat de ombudscommissie een verzoek om klachtbehandeling in onderzoek neemt, wordt onder andere beoordeeld of de gedraging(en) waartegen de klacht zich richt duidelijk omschreven is / zijn, of de ombudscommissie bevoegd is van de klacht kennis te nemen en of de gemeente niet eerst nog de kans moet krijgen de klacht op te pakken dan wel af te handelen. Naar aanleiding van de klacht van verzoeker en de aanvullende mails van verzoeker namen wij, om de juridische context van het verzoek te verkennen, contact op met het betreffende afdelingshoofd van de gemeente en spraken wij met verzoeker. Op basis van de ingewonnen informatie zien wij op dit moment geen basis om het onderzoek voort te zetten.

Artikel 9:18 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna Awb) stelt: *een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen*. De ombudscommissie heeft niet kunnen vaststellen dat de Bewoners Advies Groep (hierna BAG) in 's-Hertogenbosch een t bestuursorgaan is, of werkt onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. Verzoeker meent dat dit anders ligt. Hij stelt dat de gemeente de klacht over een gedraging van een BAG-lid formeel (de commissie begrijpt: volgens de Algemene Wet Bestuursrecht) in behandeling had moeten nemen, omdat de BAG, en dus deze persoon als lid daarvan, werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Door de voormelde bevinding van de commissie over de aard van de BAG mist deze stelling van verzoeker feitelijke grondslag. De commissie acht het verzoek daarom kennelijk ongegrond.

Op basis van het vorenstaande zal de ombudscommissie geen verder (voor)onderzoek instellen naar de klacht (art 9:23 lid b Awb).

Hoe de ombudscommissie tot haar conclusie komt en welke overwegingen daaraan bijdroegen leest u verder in het bericht.



Het verzoek

Verzoeker klaagt zich bij de ombudscommissie omdat de gemeente zijn klacht, die gaat over een gedraging door een lid van de BAG niet in behandeling heeft genomen. Het verzoek aan de ombudscommissie betreft dus niet: de beoordeling van de betreffende gedraging van het BAG-lid.

Klacht bij de gemeente/ het verloop

Via een mail op 4 april 2022 gericht aan de gemeente maakt verzoeker melding dat hij door een BAG-lid onheus is bejegend. Hij verzoekt de gemeente om zijn klacht jegens het BAG-lid in behandeling te nemen. Op 13 april 2022 krijgt verzoeker via een mail van het afdelingshoofd -waar de klacht van verzoeker binnen is gekomen- het bericht dat *“een BAG geen rechtspersoon is en er geen formele klachtenprocedure geldt”*. Wel deelt de medewerker mee dat *“omdat de BAG een instrument is dat onder de vlag van het College van B&W opereert, de klacht in behandeling genomen zal worden namens het College van Burgemeester en Wethouders”*.

In hetzelfde bericht gaf de gemeente aan te zullen gaan spreken met de leden van de BAG. In dat gesprek was de gemeentemedewerker voornemens om aan de BAG-leden te vragen of er een driegesprek (gemeente, BAG-leden en verzoeker) plaats kon vinden in het kader van informeel horen. Aan de hand van het gesprek zou dan bekeken worden of een verdere klachtenbehandeling nodig zou zijn en hoe die dan procedureel zou moeten lopen.

Op 20 april 2022 maakt verzoeker via de mail nogmaals kenbaar dat hij wil dat de gemeente de klacht in behandeling neemt. In een brief van de gemeente met datum 9 mei 2022 reageert de gemeente op het verzoek. Kort gezegd; de gemeente neemt de klacht van verzoeker niet in behandeling omdat:

- de BAG een zelfstandige adviespositie heeft;
- er geen sprake is van een gezagsrelatie tussen de gemeente en de BAG;
- de BAG niet wordt gezien als een bestuursorgaan;
- het handelen van de BAG-leden niet onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan valt.

Voorverkenning door de ombudscommissie

Omdat verzoeker na het bericht van de gemeente zich wendde tot de ombudscommissie heeft de commissie een verkenning uitgevoerd. Daar kwam het volgende uit.

BAG algemeen

Het fenomeen BAG heeft in elke gemeente in Nederland, die ermee werkt, een andere invulling. De commissie constateert dat gemeenten de vrijheid hebben om elk hun eigen werkwijze en uitvoering te kiezen. Een BAG kan dus per gemeente een andere invulling krijgen en kan van aard verschillen.

Standpunt gemeente 's-Hertogenbosch

1.De gemeente 's-Hertogenbosch heeft gekozen voor een constructie waarbij de BAG losstaat van de gemeente, zelfstandig en op eigen titel adviesen aan de gemeente geeft over subsidie-aanvragen. De BAG treedt op als zelfstandig adviesorgaan richting de gemeente ten aanzien van subsidieverzoeken en heeft een – niet ambtelijke- positie. Het College van Burgemeester en Wethouders kan op voordracht van de BAG de leden van de BAG benoemen. De benoemde leden werken niet voor de gemeente. Een klacht over een gedraging van een BAG-lid kan dan niet door de gemeente in behandeling genomen worden. De klacht wordt door de gemeente niet gezien als een klacht die valt onder de Algemene Wet Bestuursrecht¹.

2.De gemeente heeft in de brief van 9 mei 2022 laten weten te willen bemiddelen tussen verzoeker en de (voorzitter van de) BAG. Hiertoe heeft de gemeente een gesprek gevoerd met de voorzitter van de BAG. Dit gesprek bood geen aanleiding om te kunnen concluderen dat er sprake is geweest van een onheuse bejegening.

¹ Hoofdstuk 9. Klachtbehandeling, artikel 9:1 Awb, interne klachtbehandeling.



Standpunt verzoeker

1. Voor verzoeker is onduidelijk hoe de twee organisaties (de BAG en de gemeente) zich tot elkaar verhouden. Verzoeker ziet een 'werkrelatie' en een verstrengeling van twee organisaties die elkaar nodig hebben. Vanuit verzoekers perspectief is de BAG een onderdeel van de gemeente.

2. De brief van 9 mei 2022 levert voor verzoeker onduidelijkheid op. Verzoeker heeft de brief zo gelezen dat de voorzitter van de BAG de mondelinge mogelijkheid heeft gekregen om zijn verhaal te doen. Op basis van dat verhaal heeft de gemeente een conclusie getrokken. Verzoeker is daar niet in gehoord.

Aandachtspunten

De resultaten uit het verkennend onderzoek leiden tot het bespreken van enkele aandachtspunten.

1. De ombudscommissie constateert dat de BAG een belangrijke schakel vormt tussen de gemeente en inwoners. De adviezen van de BAG leiden doorgaans tot door de burger gedragen (door de gemeente afgegeven) besluiten. Het beeld van de BAG is, zoals ook eerder werd aangegeven door de gemeente, dat deze – min of meer- onder de vlag van de gemeente opereert. Dit- min- of- meer- onder- de- vlag- van optreden, levert een diffuus beeld op voor burgers zoals blijkt in onderhavige casus. Wat de burger ziet is dat de BAG valt onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. En in geval van ontevredenheid over een gedraging van een BAG lid zal een burger zich dan ook logischerwijs wenden tot de gemeente.

2. Voor wat betreft het behandelen van een klacht het volgende. Uit de berichten van 13 april en 9 mei 2022 komt naar voren dat er elementen van klachtbehandeling zijn toegepast maar dat er uiteindelijk van een formele klachtbehandeling geen sprake is geweest. Zo bleek onder andere uit de brief van 13 april 2022 dat de gemeente vindt dat de BAG onder de vlag van de gemeente opereert en dat de klacht in behandeling genomen zou worden. De brief van 9 mei 2022 geeft aan dat de voorzitter van de BAG de mogelijkheid kreeg om meer informatie te delen met de gemeente. Op basis van het toen gesprokene is er door de gemeente een conclusie getrokken. De commissie constateert dat verzoeker niet in de gelegenheid is gesteld om zich mondeling te uiten om zijn kant van het verhaal toe te lichten. Hoewel het kennelijk ging om een anders dan formele klachtbehandeling (dus niet in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht), is begrijpelijk dat klager dit als een gemis heeft ervaren.

3. Verder constateert de commissie dat er onduidelijkheid is over wat burgers kunnen doen als zij een klacht hebben over een BAG-gedraging. Verzoeker in onderhavige casus koos ervoor om zijn klacht kenbaar te maken bij de gemeente. Hij lijkt hier echter niet verder mee te komen. Hij voelt zich onvoldoende gehoord en op weg geholpen.

Advies

Gelet op het bovenstaand geeft de commissie de gemeente in overweging om de onduidelijkheden, zoals verzoeker deze ervaart, nader te bekijken.

Het gaat dan om:

- de positie en rol van de BAG, BAG-leden ten opzichte van de gemeente; aanstelling door het College en de stevige adviesrol van de BAG in de advisering in subsidie-aanvragen.
- de positie en rol van de gemeente ten aanzien van klachten jegens gedragingen van BAG-leden; de gemeente neemt de klacht van verzoeker inhoudelijk formeel niet in behandeling maar hoort de voorzitter van de BAG wel over de gedraging; is dit klachtbehandeling of (een aanzet tot) bemiddeling?
- de mate van (rechts)bescherming ten aanzien van de burger: hoe zit het met het behandelen van klachten? Waar moet de burger naar toe wanneer dit ambtelijk niet is geregeld of geregeld hoeft te worden.



ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Vragen?

Eventuele vragen kunt u per brief, per e-mail of tijdens kantooruren, per telefoon stellen. Mijn contactgegevens vindt u hieronder. Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.