



Woonwag
RECHT

Klachten over de overheid

Wat te doen



door: Sjoerd Jaasma,
advocaat woonwagenzaken

Regelmatig komt het voor dat woonwagbewoners klachten hebben over de overheid. Met de overheid bedoel ik hier dan vooral de gemeente en haar ambtenaren. De gemeente gaat steeds meer taken zelf uitvoeren zodat verwacht mag worden dat er ook meer te klagen valt. Hoe moet je nu te werk gaan als je een klacht hebt over de gemeente.

Je moet natuurlijk eerst altijd je klacht neerleggen bij diegene waarover je een klacht hebt. Je kunt dat mondeling doen in een gesprek, of je schrijft je klacht op en stuurt hem aan de desbetreffende persoon. Bewaar altijd een kopie van de klacht. Sinds 1999 kent de Algemene wet bestuursrecht, die verder is uitgebreid in 2005, een apart hoofdstuk dat speciaal geschreven is voor klachten en hoe hiermee om te gaan. Er wordt verschil gemaakt tussen een interne klacht en een externe klacht. De interne klachtenregeling is geschreven voor klachten die de burger rechtstreeks naar de gemeente stuurt. Deze klachten worden eerst intern behandeld. Meestal wordt u uitgenodigd om uw klacht toe te lichten en zal geprobeerd worden uw klacht op te lossen of weg te nemen.

Komt u er niet uit en blijft uw klacht bestaan, dan kunt u terecht bij een extern klachtenbureau. Deze is geheel onafhankelijk van de gemeente, zoals de Nationale ombudsman of de zogenaamde decentrale ombudsinstanties of ombudscommissies. Veel grotere gemeente hebben een eigen ombudsman die ook onafhankelijk van de gemeente uitspraak zal doen.

Waarover kunt u klagen

In principe kunt u over alles klagen. Als het gaat om een besluit van de overheid waartegen u bezwaar kunt maken of beroep bij de rechter kunt instellen, dan kunt u daarover niet klagen maar moet u eerst de juridische procedures doorlopen. U kunt klagen per e-mail of brief dat maakt niet uit. Als u niet tevreden bent en u wilt de zaak voorleggen aan de ombudsman, dan kunt u via internet een klacht indienen. U moet dan zes vragen beantwoorden en daarna ziet u of uw klacht ontvangen kan worden. Vooral in zaken die gaan over een onheuse bejegening of onbehoorlijk bestuur door de overheid kan de ombudsman u helpen. Dat kan ook gaan over bijvoorbeeld een politieoptreden. De politie kent wel zelf een uitgebreide klachtenafhandeling, eerst intern en daarna in een onafhankelijke commissie. Als u daar uw gelijk niet kunt halen, kunt u alsnog naar de Ombudsman. Wacht daar niet te lang mee want als de klacht te oud is, doen ze er niks meer mee.

Hoe werkt de Nationale ombudsman

Binnen drie weken hoort u wat de Nationale ombudsman voor u kan doen:

- **Een snelle tussenkomst, ingrijpen (interventie)**

Dan probeert de Nationale ombudsman door directe tussenkomst het probleem op te lossen. De ombudsman bespreekt met de overheidsinstantie of een snelle oplossing mogelijk is. Is dat zo, dan is een telefonische afspraak hierover vaak afdoende. Soms wordt de oplossing per mail gevonden, of de ombudsman schrijft een brief waarin de oplossing staat. Dit werkt goed als een zaak eenvoudig hersteld kan worden (bijvoorbeeld: een instantie beantwoordt een brief van de klager alsnog).

- **Een bemiddelingsgesprek**

Een bemiddelingsgesprek tussen burger en overheid onder leiding van bemiddelaars van het Bureau Nationale Ombudsman is vaak bedoeld om het contact tussen burger en overheid te normaliseren. Zodat de burger in de toekomst weer met de overheids-

instantie verder kan. Onduidelijkheden wegnemen of excuses maken, kunnen aspecten zijn die in een bemiddeling aan bod komen. Meestal komen de partijen tot afspraken over hoe ze in de toekomst met elkaar om zullen gaan.

• Een onderzoek en rapport

Een andere manier is de feiten grondig onderzoeken. Medewerkers van de ombudsman bellen betrokkenen en stellen vragen. Ze willen zeker uw kant van het verhaal horen, maar ook die van de overheidsinstantie en de ambtenaar. Alle betrokkenen (dus ook de overheidsinstantie) zijn verplicht om hieraan mee te werken. Hierna kunnen alle betrokkenen reageren op elkaars antwoorden. Na 'hoor en wederhoor' vormt de Nationale ombudsman zijn oordeel over de gedragingen van de overheidsinstantie. Hij brengt een rapport uit (zonder namen van personen te noemen) en sluit daarmee het onderzoek. Alle rapporten van de Nationale ombudsman zijn openbaar.

• Onderzoek met brief.

Net als bij het onderzoek met een oordeel, wordt een onderzoek ingesteld naar een gedraging van een overheidsinstantie. Als de ombudsman ten aanzien van het merendeel van de klachten niet tot een oordeel kan komen of omdat het resultaat alleen voor de indiener van de klacht van belang is, wordt het onderzoek afgerond met een brief. Deze brief heeft geen openbare status.

• Tussentijds opgelost/ beëindigd.

Er zijn ook zaken waarbij een onderzoek tussentijds wordt beëindigd. De redenen hiervoor lopen uiteen: de indiener van een klacht geeft uitdrukkelijk aan geen prijs meer te stellen op verder onderzoek, de indiener van een klacht laat na herhaalde pogingen niets meer van zich horen, tijdens het onderzoek blijkt de Nationale ombudsman alsnog niet bevoegd

of de klacht blijkt ongegrond.

Discriminatie

Bent u slachtoffer van discriminatie dan zijn er tientallen anti-discriminatie bureaus waar u terecht kunt met uw klacht. Als u meent onjuist behandeld te zijn klaag dan, laat het er niet zomaar bij zitten want dan verandert er ook niks. De overheid moet leren van haar fouten en dat kan alleen als u ze daar op wijst. Voor meer informatie zie www.nationaleombudsman.nl en www.discriminatie.nl

Voor meer informatie over dit artikel kunt u contact opnemen met het advocatenkantoor van Sjoerd Jaasma, e-mail: sjaasma@jaasmadewinter.nl
Adres: Postbus 90196, 1006 BD Amsterdam.
Tel. 020 - 6698909.