



Rapport gemeentelijke ombudsman

“Dit is wel een bestuursorgaan dat onaangekondigd naar binnen komt lopen!”

inzake de klacht van de heer K.
over de DCMR Milieudienst Rijnmond

Dossiernummer: 2016.290
Datum: 22 februari 2017



Samenvatting

DCMR controleert bedrijven in 15 gemeenten, waaronder de gemeente Rotterdam, op het naleven van milieu- en veiligheidsregels. Op 11 september 2015 bezoekt een inspecteur van DCMR onverwacht het bedrijf van de heer K. Op dat moment is de heer K. niet aanwezig. Daarom ontvangt een medewerker van de heer K. de inspecteur en vergezelt hij hem bij de inspectie. De inspecteur van DCMR constateert dat het bedrijf keurig aan de regels voldoet.

Normaal gesproken laten inspecteurs van DCMR een doordrukformulier achter met hun bevindingen van de inspectie. Omdat de inspecteur geen doordrukformulieren bij zich heeft, kan hij niets achterlaten. De medewerker die de inspecteur van DCMR heeft rondgeleid heeft daarom 'niks' in handen, als de inspecteur vertrekt. Hij weet alleen dat het om de DCMR ging, maar niet wie de inspecteur was, omdat deze zich volgens hem niet had gelegitimeerd.

De heer K., die eerder te maken had met een controle door een nep-inspecteur vertrouwt het niet. Hij vraagt daarom bij DCMR het controleverslag op. Dit controleverslag staat volgens hem vol fouten. Hij ziet ook dat het controleverslag na de vaststelling daarvan gewijzigd is omdat het er anders uitziet. Dat maakt zijn wantrouwen compleet.

Een gesprek tussen de inspecteur en de heer K. lost niets op. De inspecteur is ervan overtuigd dat hij een visitekaartje heeft achter gelaten. De heer K. zegt van niet en hij noemt de inspecteur een leugenaar, die manipuleert en een ernstig gebrek aan verantwoordelijkheid toont. DCMR dreigt daarop met aangifte van belediging. Alleen als de heer K. zijn uitspraken herroept, is een gesprek over zijn klachten weer mogelijk. De heer K. vindt dat hij oneigenlijk onder druk wordt gezet en benadert de ombudsman.

De ombudsman constateert dat de heer K. op veel punten gelijk heeft. Door de optelsom van deze punten oordeelt de ombudsman dat DCMR de klachten van de heer K. onzorgvuldig heeft aangepakt. De heer K. had binnen een week alsnog een controleverslag moeten ontvangen.

Fouten in het 'gewijzigde' controleverslag bewijzen echter nog niet dat er bewust is gelogen. De inhoud van het originele en volgens de heer K. 'gewijzigde' verslag blijken bovendien identiek. De heer K. heeft van de wijziging in het uiterlijk van het controleverslag en van de controle zelf geen nadeel ondervonden. De conclusie van DCMR was steeds: *"Bij de uitgevoerde controle werden geen tekortkomingen voor wat*



betreft de milieuwetgeving geconstateerd." DCMR heeft na het signaal van de heer K. dat er onjuistheden in stonden, het controleverslag gecorrigeerd.

Het gesprek tussen de inspecteur en de heer K. vond de ombudsman op zichzelf een goedbedoeld initiatief van DCMR. Na het gesprek was het echter aannemelijk dat verder praten geen meerwaarde had. Dreigen met aangifte was niet handig, maar de klachtafhandeling op zichzelf was 'fair enough'.

De DCMR belooft dat bedrijven nog dit jaar na een controlebezoek standaard een e-mail krijgen. De ombudsman sluit zijn onderzoek af met een aanbeveling. Laat een inspecteur vertellen dat hij zich op verzoek kan legitimeren en geef standaard een visitekaartje. Voorkomen moet worden dat DCMR onbedoeld medewerkers van bedrijven overrompeld.



Inleiding

De DCMR is de gezamenlijke milieudienst van de provincie Zuid-Holland en vijftien gemeenten. Eén van de taken van de DCMR is het controleren van bedrijven op het naleven van milieuregels en veiligheidsregels.

De heer K. is directeur van het gelijknamig bedrijf K. te Rotterdam, een bedrijf dat gespecialiseerd is in het maken van kozijnen. Het bedrijf levert ook de onderdelen die daarvoor nodig kunnen zijn zoals hardhout, glas, kantelramen en roosters.

Op 11 september 2015 voert de DCMR een controle uit bij K. Rotterdam. De heer K. dient klachten in over deze controle en over hoe de controle is afgehandeld. De heer K. is vervolgens niet tevreden over de reactie van de DCMR op zijn klachten. Hij vraagt de ombudsman onderzoek naar de klachten te doen.

Naar aanleiding van de klachten, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel opgesteld. Na ontvangst van de reacties heeft de ombudsman de bevindingen vastgesteld. De ombudsman geeft in dit rapport zijn definitieve oordeel. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klachten

De klachten van de heer K. heeft de ombudsman als volgt samengevat.

Klacht 1 De aanvang, afhandeling en verslaglegging van de controle door DCMR waren onzorgvuldig. Voorbeelden daarvan zijn:

- a. De inspecteur van de DCMR heeft tijdens de controle zijn identiteit niet kenbaar gemaakt.
- b. De inspecteur heeft geen controleverslag achtergelaten, waardoor de heer K. niet kon vaststellen of de controle uitgevoerd was door een medewerker van de DCMR.
- c. Na 3 weken heeft de heer K. nog steeds geen controleverslag ontvangen. Pas op 15 oktober 2015, nadat de heer K. een klacht had ingediend, ontving hij een controleverslag.
- d. De inhoud van het controverslag bevatte feitelijke onjuistheden:
 - de inspecteur heeft geen doorslagformulier achtergelaten;



- de locatie is niet gelegen in een woning, maar in een bedrijfsgebouw,
 - lucht van de spuitwand wordt niet via het dak afgevoerd, maar wordt via een retourplenum teruggebracht in dezelfde ruimte.
- e. Het controleverslag is na vaststelling op 15 september 2015 aangepast.

Klacht 2 DCMR heeft de klachten over de controle niet goed afgehandeld en oneigenlijke druk uitgeoefend. Voorbeelden daarvan zijn:

- a. DCMR overschrijdt de reactietermijn van 6 weken;
- b. afhandeling van de klacht en opstelling van de klachtafhandelingsbrief geschiedt door dezelfde persoon als degene waarop de klacht betrekking heeft;
- c. de heer K. wordt alleen gehoord als hij zijn uitspraken over de inspecteur intrekt;
- d. er wordt oneigenlijke druk uitgeoefend door te dreigen met aangifte als de heer K. beschuldigingen blijft uiten naar de betrokken inspecteur.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, standpunten en omstandigheden.

1. Op 19 december 2011 voert DCMR onaangekondigd een controle uit bij K. Rotterdam. Er worden geen tekortkomingen geconstateerd.
2. Op vrijdag 11 september 2015 tussen 13:16 uur en 13:36 uur bezoekt een inspecteur van de DCMR onaangekondigd het kantoor van de heer K. aan de Schilperoortstraat te Rotterdam. Een medewerker van het bedrijf, de broer van de heer K., leidt de inspecteur rond in het bedrijf en deze constateert dat de gecontroleerde punten in orde zijn. De inspecteur heeft geen doordrukformulier van het controleverslag afgegeven.
3. In het controleverslag van DCMR van het bezoek op 11 september 2015 staat onder andere: *“De locatie is gelegen in een woning en is omsloten door portiekwoningen... Verder heeft men de beschikking over een spuitwand... Hierbij wordt de afgezogen lucht bovendaks afgevoerd. De uitmonding van de afvoerpijp van de afzuigerinstallatie ... komt meer dan 2 meter boven de hoogste daklijn... Bij de uitgevoerde controle werden geen tekortkomingen voor wat betreft de milieuwetgeving geconstateerd.”*



4. Op 5 oktober 2015 dient de heer K. een aantal klachten in bij DCMR. Hij vraagt tegelijkertijd om direct het verslag te ontvangen van de op 11 september 2015 gehouden controle.
5. Op 6 oktober 2015 mailt een juridisch controller van DCMR aan de heer K. dat hij nagaat of een controleverslag van de inspectie van 11 september 2015 beschikbaar is. De heer K. krijgt in principe binnen 6 weken een schriftelijke reactie van de directeur op zijn klacht. Verder schrijft de controller: *“U heeft de mogelijkheid om (mondeling) gehoord te worden. Graag verneem ik van u of u van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken. In dat geval beleg ik een bespreking met u en de leidinggevende van de betreffende inspecteur.”*
De heer K. reageert op dezelfde dag: *“Graag wacht ik eerst de ontvangst van het inspectierapport af. Mochten er na de reactie van uw directeur nog vragen open blijven staan dan kan er altijd nog een afspraak voor een gesprek worden gemaakt”.*
6. DCMR mailt op 15 oktober 2015 het controleverslag als Word document.
7. Op 23 november 2016 stuurt DCMR aan de heer K. een reactie op zijn klachten van 5 oktober 2015.
8. Op 16 december 2015 schrijft de heer K. aan DCMR dat er openlijk getwijfeld kan worden aan de integriteit van de inspecteur. Een kopie daarvan stuurt hij aan de ombudsman. De ombudsman doet navraag bij DCMR wanneer de heer K. een reactie kan verwachten. Dat blijkt binnen 2 weken te zijn. De ombudsman vindt dat die reactie moet worden afgewacht.
9. Op 6 januari 2016 schrijft DCMR aan de ombudsman dat het klachtetraject is doorlopen. De ombudsman kan nu een oordeel geven over de klacht.
10. Naar aanleiding van de brief van 16 december 2015 heeft DCMR telefonisch contact opgenomen met de heer K. DCMR heeft het voorstel gedaan aan de heer K. om in een persoonlijk gesprek met de inspecteur de brief en de werkwijze door te nemen. De heer K. heeft hier positief op gereageerd. Op 4 februari 2016 vindt het gesprek plaats. Dit gesprek wordt voortijdig beëindigd. DCMR geeft aan dat de inspecteur het gesprek heeft beëindigd en de heer K. stelt dat hij dit heeft gedaan.



11. Op 4 februari 2016, na het gesprek met de inspecteur, schrijft de heer K. een brief aan DCMR. Hij wil graag gehoord worden:
“Mede door alle onzorgvuldigheden, misstanden en onwaarheden omtrent een uitgevoerde controle d.d. 11 september 2015 en de gebreken in het controlerapport, in relatie tot de klachtafhandeling, wens ik graag gebruik te maken van het recht gehoord te worden in de behandeling van mijn klacht.”

12. Naar aanleiding van de klachten van de heer K. is het controleverslag van het DCMR bezoek van 11 september 2015 op 4 februari 2016 aangepast. In het aangepaste verslag staat onder andere: *“De locatie is gelegen in een woonwijk en is omsloten door portiekwoningen... Verder heeft men de beschikking over een spuitwand... In eerste instantie werd er vanuit gegaan dat de afgezogen lucht bovendaks werd afgevoerd... Volgens de heer K. wordt de afgezogen lucht niet naar de buitenlucht afgevoerd, maar via een retourplenum (filtersysteem) onderdaks terug gebracht in dezelfde ruimte. De eis... dat de uitmonding... twee meter boven de hoogste daklijn ...moet komen, komt daarmee te vervallen... Bij de uitgevoerde controle werden geen tekortkomingen voor wat betreft de milieuwetgeving geconstateerd.”*

13. Op 18 februari 2016 reageert de directeur van DCMR naar de heer K. op zijn brieven van 16 december 2015 en 4 februari 2016. Wat betreft het verzoek van de heer K. om te worden gehoord schrijft de directeur dat ‘deze fase in de klachtbehandeling’ is gepasseerd. Hij ziet op dat moment geen of onvoldoende basis voor een gesprek. Als de heer K. terugkomt op zijn uitspraken over de inspecteur, dan is hij van harte welkom.

14. Op de website¹ van DCMR staat (geraadpleegd 1 september 2016):
Controles bedrijven

De DCMR voert aangekondigd en onaangekondigd controles uit. Bedrijven worden vaker gecontroleerd als hun activiteiten grote risico's hebben voor het milieu en als zij de milieuregels slecht naleven.

Bij een controle maakt de inspecteur een ronde door het bedrijf en vraagt hij/zij inzage in bepaalde documenten (certificaten, onderhoudscontracten, enzovoorts).
Aan het einde van de controle noteert de inspecteur eventuele overtredingen van milieuregels. De ondernemer ontvangt daarvan een kopie.

¹ <http://www.dcmr.nl/handhaving/bedrijfscontrole>



Na de bedrijfscontrole stuurt de DCMR bij geconstateerde overtredingen binnen enkele weken een brief. In deze brief staat welke overtredingen zijn geconstateerd en op welke termijn deze ongedaan gemaakt moeten zijn.

Als bij nacontrole blijkt dat een overtreding niet tijdig ongedaan gemaakt is, volgen sancties.

Standpunt klager (per onderwerp)

15. Het standpunt van de heer K. is overeenkomstig zijn klachten. De DCMR kan, volgens hem, op basis van al deze feiten niet volhouden dat alles zorgvuldig en volgens de regels is verlopen: *“Dit is wel een bestuursorgaan wat onaangekondigd bij mijn bedrijf naar binnen komt lopen en daar kan en mag ik de nodige rechtszekerheid, fair play en zorgvuldigheid van verwachten.”*

16. Legitimatie:

De inspecteur heeft geen visitekaartje achtergelaten. Zolang hij dat beweert maakt hij een zeer betrouwbare medewerker uit voor een leugenaar. Personeelsleden hebben niet altijd kennis van controles door inspecteurs. Een inspecteur moet beseffen dat personeelsleden door een controle overrompeld kunnen worden.

17. Controleverslag:

Dat het controleverslag na vaststelling is gewijzigd heb ik al aannemelijk gemaakt. Op het ontvangen document stond immers een andere datum dan de vaststellingsdatum en er stond ‘revisienummer 2’ onder. Waarom is er zoveel moeite gedaan om het document uit de opslag omgeving te halen, een bewerking uit te voeren, het opnieuw op te slaan, terug te plaatsen en vervolgens als bijlage voor verzending toe te voegen? De DCMR heeft zichzelf hiermee in diskrediet gebracht, niet de ontdekker daarvan. Uit de overwegingen van de ombudsman blijkt niet welk onderzoek daarnaar is gedaan.

Er staan fouten in het controleverslag. Er is geen afvoerpijp ter hoogte van de spuitwand. Er is zelfs geen afvoerpijp in de ruimte aanwezig, die de vergissing over de afvoer van lucht kan verklaren. Ondanks mijn verzoek heb ik nog steeds geen correct controleverslag ontvangen. Het gaat om de correctie van woning naar bedrijfsgebouw en van afvoer bovendaks naar een retourplenum.

De toezegging van DCMR om op termijn de digitale systemen aan te passen is geen antwoord op mijn klacht.



18. Klachtafhandeling:

DCMR zegt dat als ik mijn beschuldigingen van de inspecteur intrek, ik kan worden gehoord. Dit is in strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en met het rechtszekerheidsbeginsel. Ook is het volgens mij een strafbaar feit².

De klacht van 5 oktober 2015 heb ik ingediend om te achterhalen wie de controle heeft uitgevoerd. Toen dat duidelijk was heb ik een tweede klacht ingediend over de inhoud van de controle. Ten aanzien van de tweede klacht heeft DCMR mij niet gewezen op de mogelijkheid te worden gehoord. Door mij is duidelijk aangegeven dat ik pas na ontvangst van het controleverslag zou ingaan op de mogelijkheid te worden gehoord. Ik heb nimmer aangegeven niet gehoord te willen worden. Hiermee staat vast dat DCMR het Fair Play beginsel niet heeft nageleefd.

19. Inspecteur betrokken bij klachtbehandeling:

Het is onbegrijpelijk dat de brief van DCMR van 18 februari 2016 is opgesteld door de inspecteur.

20. Aangifte:

De DCMR heeft escalatie teweeg gebracht door haar ingenomen standpunten. Indien de DCMR bereid was geweest mij te horen en een dreiging met aangifte achterwege had gelaten, zouden de klachten duidelijk kunnen worden besproken en opgelost kunnen worden. Autoritair gedrag heeft de kloof vergroot. Ik heb slecht 1 verwijt gedaan en dat ging over het verbuigen van de waarheid. Dat kan niet worden uitgelegd als beledigen. De andere zaken die ik noemde zijn klachten. Het dreigen met aangifte bij de politie is intimiderend. Als er fouten worden gemaakt kan men kritiek verwachten. De dreiging met aangifte is niet ingetrokken in latere reacties van DCMR. Ik ken de normen en protocollen die DCMR op de achtergrond gebruikt niet. Op de website van DCMR zijn ze niet te vinden.

Standpunt DCMR (per onderwerp)

21. De DCMR noch de inspecteur zijn ernstige verwijten te maken. In de kern van de zaak gaat het om een bezoek van een inspecteur van de DCMR, die zich ten tijde

² overtreding van artikel 318 lid 1 uit het Wetboek van Strafrecht (afdreiging). Er is sprake van afdreiging wanneer aan de voorwaarden van afpersing is voldaan, maar er geen geweld of bedreiging met geweld heeft plaatsgevonden. De dwang is bij afdreiging afkomstig van bedreiging met smaad, smaadschrift of het openbaar maken van geheimen.



van het bezoek heeft voorgesteld en heeft geconstateerd dat er geen overtredingen zijn. Hij heeft zijn visitekaartje achter gelaten en aangegeven dat als er nog vragen waren daarover met hem contact kon worden opgenomen. Er is verder niks toegezegd.

22. Legitimatatie:

De heer K. heeft in een telefoongesprek met DCMR aangegeven dat hij eerder in 2015 bezocht is door een nep-ambtenaar van het Kadaster. DCMR is het met de heer K. eens dat er geen onduidelijkheid mag bestaan over de identiteit van inspecteurs van DCMR. Alle inspecteurs hebben daarom een legitimatiebewijs. Als daar niet expliciet om wordt gevraagd, beoordelen de inspecteurs zelf of het passend is om zich te legitimeren. Omdat de broer van de heer K. zijn medewerking verleende was er geen aanleiding voor het tonen van een legitimatiebewijs. Het is onwaarschijnlijk dat de inspecteur toegang had gekregen tot het bedrijf, als hij zich niet had voorgesteld.

De ervaring leert dat de huidige aanpak, namelijk het aanmelden, of voorstellen en het toelichten van het doel van het onderzoek drempelverlagend werkt en het bezoek niet onnodig formaliseert. Het direct legitimeren kan een afstand creëren tussen inspecteur en bedrijf.

23. Controleverslag:

De controleverslagen worden door DCMR aangemaakt in het Milieu informatiesysteem Rotterdam-Rijnmond (MIRR) en opgeslagen in het Documentmanagementsysteem (DMS).

Er is inderdaad geen doordrukformulier achter gelaten door de inspecteur dit stond verkeerd in het controleverslag. 'Woning' was een typefout, er had 'woonwijk' moeten staan. De inspecteur ging er vermoedelijk vanuit dat de lucht uit het bedrijf bovendaks werd afgevoerd doordat er een afvoerpijp was op het dak, waarvan de opening omhoog gericht is. Dit bleek onjuist te zijn.

Het controleverslag is niet gewijzigd, maar apart opgeslagen, waardoor de eigenschappen van het document veranderden. Het opgestuurde verslag is precies hetzelfde als het vastgestelde verslag in het Documentmanagementsysteem (DMS). DCMR werkt aan vervanging van zijn digitale systemen. In 2017 start het project Digitale Checklisten. De inspecteurs krijgen een iPad met daarop software om de resultaten van controles direct digitaal vast te leggen. Gecontroleerde bedrijven ontvangen na afronding van de controle standaard per e-mail een afschrift van de vastgelegde bevindingen.



24. Klachtafhandeling:

Wat betreft klacht 2 stelt de DCMR dat de afhandeling van de klacht inderdaad een week langer heeft geduurd dan de gestelde 6 weken. Deze 6 weken zijn een termijn van orde. De brief moest worden goedgekeurd en dat duurde enkele dagen (fiatteringroute³). Er is geen uitstelbericht gestuurd, omdat de brief intern al klaar was op het moment dat de termijn werd overschreden. De klacht van de heer K. is met de brief van 23 november 2015 afgehandeld.

25. Inspecteur betrokken bij klachtbehandeling:

De inspecteur was niet betrokken bij de klachtafhandeling. Het gesprek tussen de inspecteur en de heer K. op 4 februari 2016 was bedoeld om de werkwijze van DCMR te verhelderen, om de brief van de heer K. door te nemen en om de lucht te klaren. De klachtafhandeling was toen al afgerond. De heer K. heeft zelf ingestemd met een ontmoeting met de inspecteur en daarom begrijpt DCMR niet waarom de heer K. dit achteraf een probleem vindt.

De brief van DCMR van 18 februari 2016 is niet bedoeld als klachtbehandeling, maar een reactie op de vervelende situatie die daarna is ontstaan.

26. Aangifte:

DCMR staat open voor klachten over haar medewerkers, maar die moeten onderbouwd zijn. Medewerkers van DCMR hebben ook rechten. De verwijten aan de inspecteur door de heer K. werden zo ernstig, dat ze opgevat werden als beledigingen⁴. DCMR kan dan op basis van het Agressieprotocol aangifte doen. De heer K. beschuldigt DCMR van manipulatief gedrag en heeft de inspecteur een leugenaar genoemd.

Het agressieprotocol van de DCMR bevat, in tegenstelling tot de protocollen van de gemeente Rotterdam die de ombudsman heeft onderzocht⁵, geen bepalingen over het opschorten of beëindigen van de dienstverlening.

³ De fiattering betreft de klachtafhandelingsbrief, niet het controleverslag.

⁴ Belediging van een ambtenaar in functie is strafbaar gesteld in artikel 267 Wetboek van strafrecht (Sr.).

⁵ Zie het rapport "Vandaag zijn wij voor u gesloten" van de ombudsman van 12 oktober 2016.



Wet en regelgeving

27. Algemene wet bestuursrecht (Awb) Hoofdstuk 5 Handhaving

Artikel 5:12

1. Bij de uitoefening van zijn taak draagt een inspecteur een legitimatiebewijs bij zich, dat is uitgegeven door het bestuursorgaan onder verantwoordelijkheid waarvan de inspecteur werkzaam is.
2. Een inspecteur toont zijn legitimatiebewijs desgevraagd aanstonds.
3. Het legitimatiebewijs bevat een foto van de inspecteur en vermeldt in ieder geval diens naam en hoedanigheid. Het model van het legitimatiebewijs wordt vastgesteld bij regeling van Onze Minister van Veiligheid en Justitie.

Artikel 5:15

1. Een inspecteur is bevoegd, met medeneming van de benodigde apparatuur, elke plaats te betreden met uitzondering van een woning zonder toestemming van de bewoner.

Artikel 5:20

1. Een ieder is verplicht aan een inspecteur binnen de door hem gestelde redelijke termijn alle medewerking te verlenen die deze redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden.

28. Memorie van Toelichting Awb

Anders dan bij het binnentreden in woningen het geval is, geldt de in artikel 5.12 neergelegde legitimatieplicht alleen indien het tonen van het legitimatiebewijs wordt verzocht. De aard van de toezichthoudende werkzaamheden brengt met zich mee dat het telkens ongevraagd moeten tonen van het legitimatiebewijs geen redelijk doel dient. Veelal zal de inspecteur immers reeds bekend zijn bij degene ten aanzien van wie toezicht wordt uitgeoefend of zal de inspecteur zijn bezoek reeds tevoren hebben aangekondigd.

29. Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling

Artikel 9:10

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of



- c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

27. Verordening klachtenbehandeling DCMR 2005

28. DCMR Agressieprotocol

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

- 29. De ombudsman toetst het optreden van de DCMR aan de behoorlijkheidsvereisten:

Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijderd overbodige informatie uit al haarsystemen.

Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.



Overwegingen per klacht

- Klacht 1* De aanvang, afhandeling en verslaglegging van de controle door DCMR waren onzorgvuldig.
30. De ombudsman gaat er vanuit dat de inspecteur zich op 11 september 2015 bij binnenkomst voorgesteld heeft aan de medewerker en broer van de heer K. Het was voor de heer K. immers duidelijk dat een medewerker van DCMR het bedrijf had bezocht. De ombudsman kan niet vast stellen of de inspecteur wel of geen visitekaartje achter liet. De ombudsman is zich daarnaast bewust van de feilbaarheid van het menselijk geheugen. Mensen (zowel ambtenaren als burgers) kunnen bedoeld en onbedoeld herinneringen vervormen.
31. DCMR erkent dat de inspecteur zich niet heeft gelegitimeerd. Juridisch gezien is dit alleen verplicht als daarom wordt gevraagd. Toch moet DCMR voorkomen dat personeelsleden die niet alle kennis van zaken hebben worden overrompeld door een inspecteur.
32. Het staat vast dat de inspecteur na zijn bezoek geen controleverslag heeft achtergelaten en dat DCMR het pas op verzoek van de heer K. heeft nagezonden. Dat de doorslagformulieren op waren is vervelend, maar dat vindt de ombudsman op zichzelf niet onoverkomelijk. DCMR had dit kunnen herstellen door spontaan en binnen korte tijd (een week) het controleverslag na te sturen of een toezegging te doen op welke termijn het controleverslag alsnog nagezonden zou worden. DCMR erkent dit. Het is te betreuren dat nazending pas is gebeurd nadat de heer K. er om heeft gevraagd.
33. Gedurende de klachtbehandeling heeft DCMR het verslag op onjuistheden gecorrigeerd en een nieuw verslag gemaakt. De ombudsman vindt dat DCMR op dit punt tegemoet gekomen is aan de klacht van de heer K. Omdat de heer K. aangeeft het gecorrigeerde verslag van 4 februari 2016 niet te hebben ontvangen, stuurt de ombudsman hem met dit rapport een kopie daarvan toe.
34. De verklaring van DCMR over de reden dat het uiterlijk van het verslag is gewijzigd, is aannemelijk. De heer K. heeft daarentegen niet aannemelijk kunnen maken dat met het opnieuw opslaan van het verslag uit het zaakssysteem van DCMR en door het nieuwe uiterlijk ook de inhoud van het verslag is gewijzigd. Om die reden is er ook geen aanleiding om aan te nemen dat er binnen DCMR een intentie bestond om het uiterlijk of de inhoud van het rapport te wijzigen. De ombudsman vindt het versturen van belangrijke documenten in Word wel



onhandig. Een pdf-document is meer betrouwbaar.⁶ DCMR geeft aan dit proces in 2017 te verbeteren.

35. Niet door elk afzonderlijk voorbeeld, maar wel door de opeenstapeling daarvan heeft DCMR naar het oordeel van de ombudsman onzorgvuldig gehandeld en is de klacht van de heer K. gegrond. DCMR had zijn organisatie onvoldoende op orde.

Klacht 2 DCMR heeft de klachten over de controle niet goed afgehandeld en oneigenlijke druk uitgeoefend.

36. De ombudsman constateert dat de klachtbehandeling langer heeft geduurd dan 6 weken, maar dat de heer K. wel kort na afloop van de termijn een reactie op zijn klachtbrief van 16 december 2015 heeft ontvangen. In deze brief van 18 februari 2016 antwoordt DCMR ook op een brief van 4 februari 2016 die de heer K. tijdens de behandeling van de klacht aan DCMR toestuurde. De ombudsman vindt dit geen majeure termijnoverschrijding en vindt dat DCMR niet onbehoorlijk jegens de heer K. heeft gehandeld.

37. De ombudsman vindt het niet problematisch dat de juridisch controller als contactpersoon staat genoemd op de brief van de directeur van DCMR van 18 februari 2016. De juridisch controller was immers niet betrokken bij het bezoek aan het bedrijf van de heer K. en was daardoor niet betrokken bij de oorzaak van de klacht. Volgens de wet kan de juridisch controller dan de klacht afhandelen, ook als er later discussie ontstaat over het verslag. De directeur heeft bovendien de brief van 18 februari 2016 ondertekend.

38. Dat de inspecteur over wie de klacht wel ging, later contact opneemt met de heer K. voor een gesprek om de gang van zaken te bespreken, nadat DCMR al op de klacht gereageerd had, vindt de ombudsman aanvaardbaar en eigenlijk ook prijzenswaardig. De bedoeling daarvan was immers om tot een vergelijk te komen, niet om de klacht te behandelen.

⁶ Het Portable Document Format, of kortweg pdf, is sinds ongeveer 1993 een de facto standaard voor de uitwisseling van elektronische documenten en formulieren die in hun oorspronkelijke vorm gereproduceerd moeten kunnen worden.

Bron: https://nl.wikipedia.org/wiki/Portable_Document_Format



39. De ombudsman stelt vast dat DCMR herhaaldelijk ingezet heeft op de-escalatie van het conflict. Een gesprek tussen de inspecteur en de heer K. had bijvoorbeeld het vertrouwen tussen beide kunnen herstellen. Gelet op de gebeurtenissen in het dossier kan de ombudsman zich voorstellen dat DCMR op een gegeven moment niet meer bereid was om in te gaan op de verwijten van de heer K. Inhoudelijk had een overleg over deze verwijten waarschijnlijk niets meer toegevoegd. De standpunten waren over en weer helder en lagen ver uit elkaar. Er was geen uitzicht op een oplossing.
40. Wellicht onhandig, maar niet onzorgvuldig is de voorwaarde van DCMR dat de heer K. eerst terug moest komen op een aantal uitspraken over de inspecteur voordat men bereid was een gesprek aan te gaan. Er stonden weliswaar feitelijke onjuistheden in het controleverslag, maar dat is niet hetzelfde als bewust leugens vertellen om de heer K. te beschadigen, dan wel om er zelf beter van te worden. De overall conclusie in het controleverslag was immers: *“Bij de uitgevoerde controle werden geen tekortkomingen voor wat betreft de milieuwetgeving geconstateerd.”*

Oordeel

Klacht 1 De aanvang, afhandeling en verslaglegging van de controle door DCMR waren onzorgvuldig.

41. De klacht over de onderzochte gedraging van de DCMR is gegrond. Er is onvoldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Goede organisatie.

Klacht 2 DCMR heeft de klachten over de controle niet goed afgehandeld en oneigenlijke druk uitgeoefend.

42. De klacht over de onderzochte gedraging is niet gegrond. Er is voldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Fair Play.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.



De ombudsman geeft DCMR in overweging de volgende aanbeveling uit te (laten) voeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

Aanbeveling

Laat inspecteurs bij het binnentreden van een bedrijf zich voorstellen (gebruikelijk) en daarbij vermelden dat zij zich op verzoek kunnen legitimeren. Geef standaard een visitekaartje.

Bij herhaalde bezoeken van dezelfde inspecteur bij dezelfde medewerkers van bedrijven hoeft dit uiteraard niet.

Reactie DCMR op aanbeveling

DCMR heeft aangekondigd de instructie voor de inspecteurs aan te passen overeenkomstig de aanbeveling. De ombudsman heeft daar met instemming kennis van genomen.



Bijlage bij rapport 2016.290

Klachtbehandeling door DCMR

1. Op 5 oktober 2015 dient de heer K. een klacht in bij DCMR.
2. Op 6 oktober 2015 mailt DCMR een ontvangstbevestiging aan de heer K..
3. Op 15 oktober 2015 mailt DCMR het verslag van de inspectie van 11 september 2015.
4. Op 5 november 2015 neemt de DCMR telefonisch contact op met de heer K..
5. De heer K. stuurt op 23 november 2015 een herinnering aan DCMR. De reactietermijn van 6 weken is verstreken.
6. Eveneens op 23 november 2015 stuurt DCMR een reactie op de klacht van 5 oktober 2015.
7. Op 16 december 2015 vraagt de heer K. per e-mail aan de ombudsman om zijn klachten over DCMR in behandeling te nemen. Op dezelfde dag stuurt hij een reactie aan DCMR op hun brief van 23 november 2015.
8. Op 18 december 2015 stuurt de ombudsman de e-mail van de heer K. door aan DCMR. De ombudsman geeft DCMR eerst zelf de kans om inhoudelijk te reageren op de klachten. Op welke termijn kan de heer K. een inhoudelijke reactie van DCMR verwachten?
9. Ook op 18 december 2015 laat de ombudsman aan de heer K. weten dat hij aan DCMR gevraagd heeft op welke termijn de heer K. een reactie op zijn klachten mag verwachten.
10. Op 6 januari 2016 reageert DCMR op de brief van 18 december 2015 van de ombudsman. DCMR heeft al gereageerd op de klachten van de heer K. en de ombudsman kan de klachten onderzoeken. Er wordt nog wel een gesprek georganiseerd tussen de heer K. en de betrokken inspecteur.
11. Op 4 februari 2016 vindt een gesprek plaats tussen de inspecteur de heer B. en de heer K.
12. Op 4 februari stuurt de heer K. een brief aan DCMR, waarin hij schrijft dat hij het gesprek met de inspecteur uit onvrede heeft beëindigd. Hij wil graag alsnog worden gehoord in het kader van de klachtbehandeling door DCMR.
13. Op 18 februari 2016 de DCMR zijn reactie op de brief van de heer K. van 16 december 2015 aan de ombudsman.



Klachtbehandeling door de ombudsman

14. Op 9 februari 2016 laat de ombudsman aan de heer K. weten dat hij zijn e-mail met bijlage van 4 februari 2016 heeft ontvangen. De bijlage is gericht aan DCMR. Wil de heer K. dat de ombudsman zijn klachten in behandeling neemt?
15. Op 28 februari 2016 mailt de heer K. diverse documenten met informatie over de klachten aan de ombudsman, waaronder een reactie op de brief van DCMR van 18 februari 2016.
16. Op 8 maart 2016 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging aan de heer K..
17. Op 18 juli 2016 stuurt de gemeentelijke ombudsman de directeur van DCMR een brief waarin hij mededeelt een onderzoek naar de klachten van de heer K. in te stellen. De ombudsman stelt de directeur in de gelegenheid binnen 4 weken alle relevante informatie op te sturen en een reactie op de klachten te geven. Daarnaast stelt de ombudsman een aantal onderzoeksvragen.
18. Per brief van 18 juli 2016 informeert de ombudsman de heer K. dat hij besloten heeft een onderzoek in te stellen naar de klachten.
19. Op 2 augustus 2016 reageert de DCMR op de brief van de ombudsman en op de onderzoeksvragen.
20. Op 30 november 2016 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de heer K. en aan DCMR.
21. DCMR reageert op 20 december 2016 op de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman.
22. Op 3 januari 2017 stuurt de ombudsman een herinnering aan de heer K.
23. De heer K. stuurt op 11 januari 2017 een e-mail, waarin hij aangeeft de week erna te zullen reageren.
24. Op 18 januari 2017 mailt de heer K. dat hij uiterlijk op 23 januari inhoudelijk zal reageren.
25. De heer K. reageert op 22 januari 2017 op de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman.