

Onderschatting ligt op de loer

Er bestaat een tendens om de macht van de klacht te onderschatten, zowel bij gemeenten als bij klagers. Het is tijd voor een herwaardering van het klachtrecht zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarbij spelen de algemene beginselen van behoorlijk bestuur een belangrijke rol.

Afschaling door de gemeente

Sommige gemeenten bagatelliseren de betekenis van klachten door deze voor te stellen als gratis adviezen van burgers. Daarmee schalen zij de macht van de klacht af en maken zij deze feitelijk vrijblijvend. Klagers krijgen hoogstens een excuus en moeten genoegen nemen met uitspraken als: 'het had anders gemoeten' of 'we zullen dit meenemen bij de verbetering van onze bedrijfsvoering'.

Wanneer een gemeente klachten op die manier benadert, openlijk of impliciet, is extra waakzaamheid geboden.

Ervaringen bij de klager

Ook veel klagers onderschatten wat met een klacht kan worden bereikt. Daarvoor zijn drie belangrijke oorzaken.

Ten eerste kan een eerdere klachtprocedure, waarbij de gemeente de hiervoor beschreven afschaling toepaste, bij de klager de indruk hebben gewekt dat een klacht slechts beperkte gevolgen kan hebben.

Ten tweede ontbreekt het veel klagers aan kennis over de verstrekkende mogelijkheden van het klachtrecht. Een klacht kan bijvoorbeeld een belangrijke opstap vormen naar de civiele rechter wanneer uit de klachtprocedure blijkt dat sprake is van een onrechtmatige overheidsdaad. In dat opzicht kan een goed onderbouwde klacht soms meer impact hebben dan een bezwaar- of beroepsprocedure.

Ten derde komt het voor dat gemeenten de klachtprocedure zelf niet serieus nemen. Klachten worden dan niet behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht of de eigen klachtenregeling van de gemeente. In sommige gevallen wordt de voorgeschreven procedure slechts gedeeltelijk gevolgd en in uitzonderlijke gevallen zelfs geheel genegeerd. Voor klagers kan dit de indruk wekken dat een klacht indienen zinloos is, waardoor zij voortijdig afhaken en

teleurgesteld achterblijven.

Soms wordt een dergelijke situatie vervolgens voorgelegd aan de Nationale ombudsman of een gemeentelijke ombudsvoorziening. Dat kan leiden tot een belangrijke doorbraak, maar geregeld blijft het resultaat beperkt tot een rapport met aanbevelingen die voor de gemeente niet juridisch bindend zijn. Ook dat kan bijdragen aan de gedachte dat het klachtrecht weinig voorstelt, terwijl het probleem in werkelijkheid vaak niet bij het instrument ligt, maar bij de wijze waarop het wordt toegepast.

Zie de macht van de klacht!

Wie de klacht slechts ziet als een middel om excuses af te dwingen, miskent haar werkelijke potentieel. Het klachtrecht kan een krachtig instrument zijn om onbehoorlijk overheidshandelen bloot te leggen en de basis te leggen voor verdere juridische stappen.
