

Hoor- en adviescommissie

ADVIES

AAN GEDEPUTEERDE STATEN

naar aanleiding van de behandeling van de klaagschriften ingevolge artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van de heer ████████ te Enkhuizen (klager) tegen de onderstaande gedragingen:

- de afhandeling van het telefoongesprek met het servicepunt op 24 september 2025 en
- het opgelegde contactverbod met individuele ambtenaren d.d. 30 september 2025.

ONTVANKELIJKHEID

Gelet op de datum waarop de gedragingen hebben plaatsgevonden, 24 en 30 september 2025, en gelet op de data waarop de klaagschriften zijn ontvangen, 24 september 2025 en 6 oktober 2025, stelt de commissie vast dat deze binnen de wettelijke termijn zijn ingediend, zodat een inhoudelijke behandeling van de klachten kan plaatsvinden.

GRONDSLAG

Hoofdstuk 9 van de Awb

VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Na telefonisch contact tussen klager en het servicepunt op 24 september 2025 heeft klager op diezelfde dag nog een klacht ingediend over het verloop van het telefoongesprek. Bij brief van 30 september 2025, is klager, gelet op de intimiderende en dreigende toon van de klager richting individuele medewerkers, verzocht alleen nog via de officiële kanalen contact op te nemen met de provincie en niet meer de individuele medewerkers te benaderen. Naar aanleiding van die brief heeft klager op 6 oktober een klacht ingediend. De behandeling van de klaagschriften is aangehouden in verband met de afhandeling van het Woo-verzoek dat door klager is ingediend. Op 18 december 2025 heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Beklaagden hebben geen verweerschrift ingediend, maar tijdens de hoorzitting een toelichting gegeven. Van de hoorzitting is een verslag gemaakt dat aan het advies wordt toegevoegd.

INHOUD VAN DE GEDRAGINGEN

Gedraging 1

Op 24 september 2025 is er telefonisch contact geweest tussen klager en het servicepunt over de N505. Klager is ontevreden over de wijze waarop dit telefonisch contact is verlopen.

Gedraging 2

Op 30 september 2025 is door de sectormanager van Juridische Zaken een brief verzonden, waarbij klager verzocht is alleen nog via de officiële kanalen contact op te nemen met de provincie en niet meer de individuele medewerkers te benaderen. Dit in verband met de intimiderende en dreigende toon van klager.

OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE TEN AANZIEN VAN DE KLACHTEN

Gedraging 1: Over het telefonische contact van 24 september 2025

Klaaggrond 1.1: Er is gepoogd klager in te laten stemmen met iets illegaals

Klager heeft in een telefoongesprek met een medewerker van het servicepunt aangegeven met een kind van 13, met een helm op, achterop de motor over de N505 te willen rijden en dit te willen filmen. Hierdoor zal blijken wat de gevolgen zijn van de hobbels in het wegdek. De betreffende medewerker gaf aan dat een kind van 8 jaar niet achterop een motor mag. De

Hoor- en adviescommissie

medewerker heeft daarmee volgens klager gepoogd klager een strafrechtelijke uitspraak te ontlokken om hem te vervolgen.

Overweging commissie

De commissie heeft de indruk gekregen dat door miscommunicatie het telefoongesprek een vervelende wending heeft gekregen. De medewerker van de provincie kreeg de indruk dat klager een kind van 8 jaar achterop de motor wilde vervoeren om aan te tonen dat het wegdek van slechte kwaliteit was. Volgens klager was dit niet wat hij gezegd had, waardoor klager de indruk kreeg dat hij niet serieus genomen werd. Klager zou hebben aangegeven dat het zou gaan om een kind van 13 jaar met een helm op.

De commissie dient nu te beoordelen of de gedraging van de betreffende ambtenaar onbehoorlijk was. De commissie is van mening dat dit niet het geval is. De commissie zal dit hieronder nader toelichten.

Miscommunicatie kan nooit helemaal worden uitgesloten bij een telefoongesprek. Het feit dat er een miscommunicatie heeft plaatsgevonden is vooral vervelend voor alle partijen, maar daarmee niet onbehoorlijk richting klager. Daar komt bij dat de betreffende medewerker de klacht over het wegdek wel heeft doorgezet naar de betreffende sector. De betreffende medewerker van het servicepunt heeft in die zin de procedure correct uitgevoerd. Het is de commissie ook niet gebleken dat de betreffende medewerker heeft gepoogd om klager een strafbaar feit te ontlokken.

Gedraging 2: Contactverbod met individuele ambtenaren

Klachtgrond 2.1: Schending zorgplicht artikel 6:174 BW

De wegbeheerder heeft geen maatregelen getroffen ondanks structurele en bekende risico's voor motorrijders.

Overweging commissie

De commissie merkt het volgende op over artikel 6:174 BW. De Nationale Ombudsman heeft het volgende overwogen over artikel 6:174 BW in een klachtenprocedure (2004/076):

“Volgens vast beleid stelt de Nationale ombudsman zich ter zake van een afwijzing van een verzoek om schadevergoeding terughoudend op en merkt hij een weigering van een bestuursorgaan tot vergoeding van geleden schade alleen dan aan als een niet-behoorlijke gedraging, wanneer de aanspraak van de betrokkene, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzend besluit heeft kunnen komen.”

Deze terughoudendheid vloeit voort uit het feit dat de civiele rechter de aansprakelijkstelling kan beoordelen. Op grond van artikel 9:8, eerste lid, onder e, van de Awb hoeft een dergelijke klacht niet in behandeling te worden genomen. De beoordeling van het al dan niet correct toepassen van artikel 6:174 BW staat dan ook niet ter discussie bij de behandeling van deze klacht. Daar komt bij dat in dit geval door de provincie Noord-Holland wel tot vergoeding van schade is overgegaan, maar dat klager kennelijk wil dat het wegdek aangepast zal worden. Hier komt de commissie onder de volgende klachtgrond op terug.

Klachtgrond 2.2: Over de brief van 30 september 2025, schending van de beginselen van behoorlijk bestuur

Klager vindt dat er een schending van de beginselen van behoorlijk bestuur plaatsvindt. Het gaat om:

- a. Zorgvuldigheidsbeginsel (art. 3:2 Awb): meldingen worden niet onderzocht.
- b. Fair play-beginsel: communicatie wordt bewust bemoeilijkt.
- c. Motiveringsbeginsel (art. 3:46 Awb): besluiten worden niet onderbouwd.

Hoor- en adviescommissie

Overweging commissie

Voor de volledigheid merkt de commissie op dat het bij de behandeling van een klacht om de vraag gaat of de betreffende gedraging onbehoorlijk was. De door klager aangehaalde beginselen van behoorlijk bestuur hebben betrekking op besluitvorming door een bestuursorgaan. Daar is in deze casus geen sprake van. Desondanks zal de commissie hieronder kort ingaan op hetgeen door klager naar voren is gebracht.

Ad a

De commissie heeft begrepen dat de melding wel degelijk onderzocht is, maar dat de weg aan de gestelde norm voldoet volgens de Provincie Noord-Holland. Dat klager het daarmee niet eens is, wil niet zeggen dat zijn meldingen niet zijn onderzocht.

Ad b

Met de brief d.d. 30 september 2025 wordt beoogd de individuele medewerkers te beschermen tegen de toonzetting van klager in zijn communicatie met deze individuele medewerkers. Klager kan weliswaar niet meer direct contact opnemen met individuele medewerkers, maar hij kan nog steeds via het algemene nummer communiceren met de provincie.

Ad c

De aansprakelijkstelling is een civielrechtelijk traject waar het motiveringsbeginsel van de Awb niet op van toepassing is. Tevens is door de provincie gemotiveerd waarom de provincie van mening is dat het wegdek voldoet aan de gestelde norm. Dat klager het hier niet mee eens is, wil niet zeggen dat de beslissing niet afdoende onderbouwd is.

Klachtgrond 2.3: Belangenverstrengeling en partijdigheid

De betrokken sectormanager Juridische Zaken is partij in het geschil en mag daarom niet betrokken zijn bij de beoordeling of afhandeling van deze klacht. Zowel moreel als juridisch is het onacceptabel dat deze functionaris invloed zou hebben op de verdere behandeling.

Overweging commissie

De betreffende sectormanager is één van de beklaagden en is daarom partij bij de afhandeling van deze klacht. Een beklaagde heeft het recht om zich te verweren tegen de ingediende klacht. De onafhankelijke Hoor- en adviescommissie beoordeelt vervolgens de klacht nadat partijen (klager en beklaagde) zijn gehoord en brengt vervolgens advies uit aan gedeputeerde staten. In die zin bevat het proces afdoende waarborgen voor een onafhankelijke behandeling.

Klachtgrond 2.4: Ongegronde en beschadigende beweringen

De beschuldiging van “intimidatie” is zonder bewijs geuit en dient kennelijk om de positie van de melder te ondermijnen.

Overweging commissie

Aangezien de toonzetting van klager in zijn communicatie richting individuele medewerkers als intimiderend en bedreigend werd ervaren, is om die reden aangegeven dat de communicatie dient plaats te vinden via de algemene communicatiekanalen. De commissie dient te beoordelen of dit een onbehoorlijke reactie is geweest.

De commissie begrijpt heel goed dat een sectormanager haar medewerkers wil beschermen. De commissie is ook van mening dat dit een taak is van de sectormanager. De commissie kan zich ook voorstellen dat de door klager gekozen bewoordingen impact hebben gehad op de betreffende medewerkers. Wel is de commissie van mening, beklaagde gaf dit ook aan tijdens de hoorzitting, dat het in de rede had gelegen om alvorens de brief van 30 september 2025 te

Hoor- en adviescommissie

versturen eerst telefonisch contact te leggen met klager. Er had dan richting klager aangegeven kunnen worden welke impact zijn woorden hebben op individuele medewerkers. Tijdens de hoorzitting heeft klager aangegeven dat het nooit zijn bedoeling is geweest om individuele medewerkers te intimideren. De commissie is van mening dat in die zin de hoorzitting daadwerkelijk iets heeft opgeleverd. Dit had mogelijk ook bereikt kunnen worden door eerder telefonisch contact op te nemen met klager.

Al met al is de commissie van mening dat het versturen van de brief 30 september 2025, gelet op de toonzetting van klager in zijn communicatie, niet onbehoorlijk was. De commissie is wel van mening dat het beter was geweest om vooraf met klager het gesprek aan te gaan om aan te geven wat zijn manier van communiceren doet met individuele medewerkers.

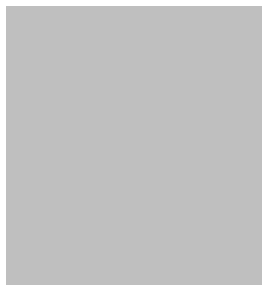
ADVIES VAN DE COMMISSIE

De commissie komt op basis van de stukken en het besprokene tijdens de op 18 december 2025 gehouden openbare hoorzitting tot de conclusie dat de behoorlijkheidsnormen niet zijn geschonden en dat de klachten ongegrond zijn.

Haarlem, 18 december 2025

de Hoor- en adviescommissie,

Kamer I



fungerend secretaris



voorzitter