



Verslag van bevindingen

Wat is de klacht?

De heer Bakker¹ klaagt over de behandeling van zijn klachten over verschillende onderwerpen door de gemeente [...].

Wat ging er aan de klacht vooraf?

In 2021 heeft de heer Bakker contact met de gemeente [...] (hierna: de gemeente). Hij wil graag een stuk gemeentegrond kopen. Maar de gemeente wijst zijn verzoek af. De heer Bakker kan zich niet in de afwijzing vinden. Ook vindt hij dat de behandelaar steken heeft laten vallen tijdens de behandeling. Daarom dient hij meerdere klachten in – zowel over de inhoudelijke afwikkeling van zijn verzoek als over de behandelaar.

Klachtbehandeling door de gemeente [...]

Een teammanager van de gemeente reageert in twee aparte brieven. In de ene brief wordt ingegaan op de klacht over de behandelaar. De klacht wordt ongegrond verklaard. In de andere brief wordt inhoudelijk gereageerd op de opmerkingen van de heer Bakker over het afgewezen verzoek om een stuk grond te kopen. De teammanager laat weten dat de gemeente bij haar standpunt blijft en niet tot koop zal overgaan. De heer Bakker kan zich niet vinden in de gemeentelijke reacties op zijn klachten. Hij zoekt contact met de Nationale ombudsman. Hij laat weten dat het hem niet alleen gaat om de inhoudelijke afwikkeling van zijn verzoek. Het is hem namelijk ook opgevallen dat de gemeente zich niet aan haar eigen klachtenprocedure houdt. Zo is hij bijvoorbeeld niet uitgenodigd om zijn klacht toe te lichten en neemt de gemeente geen standpunt in over zijn inhoudelijke klachten. Ook heeft zij hem niet doorverwezen naar de Nationale ombudsman. Daarom vraagt hij de ombudsman naar zijn klachten te kijken.

Contact met de gemeente

De Nationale ombudsman nodigt de gemeente uit voor een gesprek om een beeld te krijgen van hoe zij naar de klachten en het contact met de heer Bakker kijkt. Voorafgaand aan dit gesprek laat de heer Bakker de ombudsman weten dat hij van de gemeente twee nieuwe versies heeft ontvangen van de eerdere reacties op zijn klachten. In de ene brief is een verwijzing naar de Nationale ombudsman opgenomen. En in de andere brief is de ondertekening aangepast. Er wordt nu namens het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college) gereageerd in plaats van door de teammanager.

Tijdens het gesprek met de Nationale ombudsman laat de gemeente onder meer weten dat zij openstaat voor een gesprek met de heer Bakker over het afgewezen verzoek tot aankoop van gemeentegrond. En dat er ook ruimte is om andere klachten te bespreken. De heer Bakker heeft in de tussentijd namelijk enkele nieuwe klachten ingediend. Deze gaan over de behandeling van 1) twee verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob-verzoeken), 2) een melding over het ophalen van huisvuil en 3) het verzoek om een poort te mogen plaatsen in de steeg. Vanuit de gemeente zal contact worden gezocht om een afspraak met de heer Bakker te maken. Dit gaat buiten de Nationale ombudsman om.

Vervolg

Enkele maanden later neemt de heer Bakker opnieuw contact op met de ombudsman. Hij geeft aan dat hij niets meer van de gemeente heeft gehoord. En dat er dus geen gesprek heeft plaatsgevonden. Ook geeft de heer Bakker aan dat hij geen reactie heeft ontvangen op zijn klachten over de behandeling van de Wob-verzoeken en de melding over het ophalen van huisvuil.

¹ Dit is een fictieve naam.

De ombudsman doet navraag bij de gemeente. Hij is benieuwd waarom het gesprek niet is doorgegaan. En naar wat nu de stand van zaken is. Duidelijk wordt dat de behandeling van de verzoeken, klachten en melding van de heer Bakker vanwege de verschillende onderwerpen verspreid is over vier afdelingen. En dat de heer Bakker volgens de gemeente schriftelijke reacties op zijn verzoeken en klachten heeft ontvangen. Ook geeft de gemeente aan dat er veel e-mailcontact is geweest met de heer Bakker. Verder wordt duidelijk dat de gemeente de heer Bakker in een brief heeft laten weten dat doordat hij regelmatig e-mailberichten stuurt via meerdere kanalen en werknemers over verschillende klachten en/of verzoeken, het kan gebeuren dat er weleens een e-mailbericht over het hoofd wordt gezien en onbeantwoord blijft. Omdat de heer Bakker aangeeft dat bepaalde zaken voor hem nog niet (voldoende) zijn beantwoord, laat de gemeente de ombudsman weten dat de heer Bakker opnieuw zal worden uitgenodigd voor een gesprek. Ditmaal met de betrokken wethouder. Er wordt een afspraak ingepland. Maar toch gaat ook dit gesprek uiteindelijk niet door. Op de dag van het gesprek laat de heer Bakker namelijk weten dat een gesprek geen zin heeft als zijn klachten nog steeds niet zijn afgehandeld.

Geen verdere behandeling

Nadat het gesprek door de heer Bakker is afgezegd, stuurt de gemeente hem een brief. Daarin schrijft zij onder meer dat zij verschillende pogingen heeft gedaan om met hem in gesprek te komen. Maar dat hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt.

Ook schrijft de gemeente dat de klachten die de heer Bakker heeft ingediend over enkele medewerkers al zijn afgedaan. En dat zij al eerder heeft aangegeven dat het verzoek tot aankoop van gemeentegrond is afgewezen. Over het plaatsen van de poort had de gemeente met hem in gesprek willen gaan. Maar de heer Bakker heeft elk gesprek afgewezen, aldus de gemeente. Daarom neemt zij het verzoek niet verder in behandeling. De gemeente verwijst de heer Bakker tot slot naar de Nationale ombudsman.

Wat vindt de heer Bakker van de gemeentelijke reactie?

De heer Bakker laat de ombudsman weten dat hij het bijzonder vindt dat het mislukken van het overleg volledig bij hem wordt neergelegd. En dat de gemeente geen verantwoordelijkheid neemt voor (het ontbreken van) haar eigen acties. Tot slot geeft hij aan dat hij na twee jaar nog steeds geen reacties heeft ontvangen op zijn klachten en verzoeken.

Na de reactie van de heer Bakker, besluit de Nationale ombudsman de zaak verder in onderzoek te nemen.

Wat onderzoekt de Nationale ombudsman?

Deze zaak laat zien dat het voor een gemeente een uitdaging kan zijn om te zorgvuldig te reageren op uiteenlopende meldingen, vragen en klachten van burgers. Tegelijkertijd wordt verwacht dat zij voldoet aan de verwachtingen van haar inwoners, dat zij tijdig en transparant reageert en dat zij zich houdt aan haar eigen (klachten)protocollen en procedures.

Vaststaat dat er in de loop der tijd veel contacten over en weer zijn geweest. Bij de heer Bakker is de frustratie tijdens deze contacten gegroeid, omdat hij het gevoel heeft dat zijn vragen niet worden beantwoord en de gemeente zijn klachten niet (tijdig) en volgens haar eigen klachtenprotocol behandelt. En ook aan de zijde van de gemeente wordt onmacht gevoeld. De verschillende afdelingen hebben zich ingespannen om de vragen en klachten van de heer Bakker te beantwoorden, maar gaandeweg lijkt de gemeente het overzicht wat te zijn kwijtgeraakt. En is zij uiteindelijk tot de conclusie gekomen dat er geen rol meer voor haar is. Het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft niet tot doel om iedere klacht van de heer Bakker afzonderlijk te onderzoeken. De ombudsman kijkt op een abstracter niveau naar de klachten en richt zich vooral op het proces van klachtbehandeling en de gemeentelijke rol hierin.

Reacties op het verslag van bevindingen

De Nationale ombudsman schrijft een verslag van bevindingen. Dat is een verslag waarin de klacht en gebeurtenissen in grote lijnen worden weergegeven. Ook het standpunt van verzoeker en van de gemeente staan daarin. De ombudsman vraagt verzoeker en de gemeente op het verslag te reageren. Van beiden ontvangt hij een reactie. Hieronder worden de reacties in grote lijnen weergegeven.

Reactie van verzoeker

De heer Bakker stuurt de ombudsman in reactie op het verslag aanvullende informatie toe over (de behandeling van) zijn klachten en contacten met de gemeente. Inhoudelijk reageert hij niet op het verslag.

Reactie van de gemeente

De gemeente laat onder meer dat zij zich niet herkent in het beeld dat de heer Bakker geen antwoord op zijn klachten en verzoeken heeft ontvangen. Wel merkt zij op dat de klachten en verzoeken werden ingediend in een hectische (corona) periode, waarbij medewerkers verplicht vanuit huis werkten. Communicatie was niet eenvoudig, omdat er meerdere afdelingen betrokken waren bij (de behandeling van) de verzoeken en klachten. Desondanks geeft de gemeente aan dat zij zich heeft ingespannen om antwoord te geven en in contact te komen met de heer Bakker. Naast alle schriftelijke contacten is er ook telefonisch en per e-mail contact geweest. Er is meermaals contact gezocht met de heer Bakker om de klachten te bespreken. Ook is hij uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.

De gemeente erkent dat helaas niet alles altijd is goed gegaan in het contact met de heer Bakker. Zij is echter van mening dat er wel degelijk acties zijn ondernomen, is gereageerd en is geprobeerd om contact te leggen. Tot slot geeft de gemeente mee dat zij mede naar aanleiding van het onderzoek van de ombudsman kritisch naar haar handelswijze en processen heeft gekeken. Dat draagt bij aan de verdere ontwikkeling van de organisatie en versterkt de bewustwording van haar rol jegens haar inwoners, zo laat zij weten.