



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De heer [...]

Geachte heer [...],

U hebt bij de Nationale ombudsman meerdere klachten ingediend over de gemeente [...] (hierna: de gemeente). Deze klachten gaan onder meer over de behandeling van uw verzoek tot aankoop van gemeenteground, twee Wob-verzoeken en een melding over het ophalen van huisvuil. Wij hebben uw klachten onderzocht. In deze brief leest u hoe dit onderzoek is verlopen en hoe wij het onderzoek afronden.

Onze conclusie

Zoals bij de start van het onderzoek aangegeven, had ons onderzoek niet tot doel om iedere klacht afzonderlijk te onderzoeken. Wij hebben op een abstracter niveau naar uw klachten gekeken. De focus lag daarbij vooral op het proces van klachtbehandeling en de gemeentelijke rol daarin. De informatie die gedurende het onderzoek bij u en de gemeente is opgehaald, hebben wij verwerkt in bijgevoegd verslag van bevindingen. Op basis van alle informatie komen wij tot de conclusie dat uw klacht gegrond is. Wij achten de onderzochte gedraging niet behoorlijk wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid. Hieronder licht ik toe hoe wij tot deze conclusie gekomen zijn.

Toelichting op onze conclusie

De Nationale ombudsman heeft uw klacht getoetst aan het vereiste van voortvarendheid. Dit vereiste houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt.

De Nationale ombudsman constateert dat u over verschillende onderwerpen contact hebt gezocht met de gemeente. En dat u zich genoodzaakt voelde om klachten in te dienen toen u het gevoel kreeg dat de gemeente uw verzoeken en meldingen niet (serieus) behandelde. De ombudsman ziet ook dat de gemeente zich heeft ingespannen om op uw verzoeken, meldingen en klachten te reageren. En dat het voor haar een uitdaging was om dit adequaat en voortvarend te doen. Dat kwam mede door de min of meer gelijktijdige contacten over verschillende onderwerpen, de hoeveelheid daarvan en de verspreide behandeling van uw verzoeken door verschillende afdelingen. De ombudsman kan zich daarbij voorstellen dat ook de destijds geldende coronabeperkingen ervoor zorgden dat niet alles even soepel verliep.

Tegelijkertijd moet worden geconstateerd dat de gemeente pas tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman met een definitieve, schriftelijke afronding van verschillende (openstaande) (klacht)onderdelen is gekomen en heeft laten weten dat zij geen rol meer ziet in hetgeen wat u van haar vraagt. De ombudsman vindt dat deze reactie (te) lang op zich heeft laten wachten. En dat er eerder in het proces ruimte was om zaken vlot te trekken.

Pagina 1

Datum

15 mei 2023

Onderwerp

Rapportbrief

Bijlage(n)

Verslag van bevindingen

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



Hierop is door de ombudsman destijds ook aangestuurd. Doordat dit echter niet tijdig is gebeurd, was het voor u een geruime tijd onduidelijk wat u al dan niet van de gemeente mocht verwachten en hoe het stond met de behandeling van verschillende verzoeken en klachten.

Pagina 2

Achteraf bezien, vindt de Nationale ombudsman dat het – juist vanwege de verschillende verzoeken en de verspreide behandeling daarvan – passend was geweest als de gemeente in deze kwestie (eerder) de regie had gepakt. Helemaal toen er ook klachten volgden. Bij het pakken van de regie hoort volgens de ombudsman ook dat als gesprekken geen doorgang vinden er sneller wordt gekeken wat er moet gebeuren om tot een zorgvuldige en uiteindelijk ook definitieve afronding te komen. De ervaring leert namelijk dat dit de gemeente had kunnen helpen het overzicht te bewaren en voor u voor duidelijkheid had kunnen zorgen over de behandeling van uw meldingen, verzoeken en klachten. En over wat u wel en niet van de gemeente mocht verwachten.

Alles overwegende vindt de Nationale ombudsman uw klacht gegrond.

In gesprek

De Nationale ombudsman vindt het leren van klachten belangrijk. Daarom gaat hij – ter lering voor de toekomst – graag met de gemeente in gesprek over deze kwestie en over de leerpunten die de ombudsman voor de gemeente ziet.

Onze contactpersoon bij de gemeente [...] ontvangt een afschrift van deze brief.

Publicatie op onze website

Een geanonimiseerde versie van deze brief wordt – inclusief het geanonimiseerde verslag van bevindingen – op onze website www.nationaleombudsman.nl geplaatst.

Hebt u nog vragen?

Als u vragen hebt over deze brief, dan kunt u een e-mail sturen naar post@nationaleombudsman.nl. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is [...].

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen