



Het Openbaar Lichaam Sint Eustatius

T.a.v. de heer J. Woodley

Waarnemend gezaghebber

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Per e-mail verstuurd aan: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Postadres

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151

2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) XXXXXXXXXXX

Datum

Onze nummers

XXXXXXXXXX

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

XXXXXXXXXX

Onderwerp

Einde onderzoek 'niet reageren'¹

Geachte heer Woodley,

Sinds 2013 zie ik samen met het openbaar lichaam van Sint Eustatius (hierna: het openbaar lichaam) de behandeling van klachten over het lokale bestuur. Wat ik zie geeft mij reden om bij u aan de bel te trekken. Ik maak me zorgen over de wijze waarop het openbaar lichaam met burgers communiceert.

Reageer en neem je burger serieus

Uit mijn recente onderzoeken en ervaringen komt een beeld naar voren van een overheid die stelselmatig niet reageert op vragen, verzoeken en klachten en die regelmatig talmt als er contact is. Beloftes om wel te reageren worden bij herhaling niet nagekomen.

Het 'niet reageren' en een lange behandelingsduur zorgen nodeloos voor verdere escalatie. Respectvolle of oplossingsgerichte communicatie ontbreekt. De burger voelt zich niet gehoord en het openbaar lichaam kan steeds moeilijker de vraag of klacht naar tevredenheid van de burger behandelen. Dat is jammer, omdat het eenvoudig anders kan. In mijn rapport 2016/032 van 7 april 2016 heb ik u aanbevelingen gedaan: reageer op tijd en maak wederkerige communicatie mogelijk. Laat zien dat u de burger en zijn vraag serieus neemt. Informeer (ook tussentijds) over de behandeling. Op dit moment mis ik uitvoering hiervan.

Samenwerking met de Nationale ombudsman en onderzoek.

Ook voor onze samenwerking is wederkerige communicatie van belang. Vaak ontvang ik geen reactie op mijn verzoeken. Zonder uw reactie ontbreekt wederkerige communicatie. Goede communicatie is essentieel voor wederzijds begrip en respect. Het doet vertrouwen groeien, ook bij de burger. En dat is uiteindelijk waar wij allebei vanuit onze taak voor staan.

Ons nummer

201510983

2

Het openbaar lichaam is inmiddels bekend met mijn instituut. Waar wij eerst vooral hebben ingezet op voorlichting, bekendmaking en klachtbehandeling door middel van interventies vinden wij dat de tijd nu rijp is ook voor onderzoeken die resulteren in een rapport of rapportbrief net als in Europees Nederland. Rapport(brieven) zijn openbaar en worden geplaatst op onze website.

Zo heeft u onlangs twee rapportbrieven van mij ontvangen (ons kenmerk 2015.30532 en 2016.20077) inzake de pensioenkwestie en de capaciteit van het internet op Sint Eustatius. Daarin zie ik dat het openbaar lichaam met deze vorm van onderzoek nog niet vertrouwd is. Daarom wil ik daar graag het volgende over opmerken.

In een schriftelijk bericht dat u van of namens mij ontvangt per mail of post kondig ik het onderzoek aan en stel ik vragen met het verzoek daarop een reactie te geven. Ik geef u daarmee de mogelijkheid om uw kant van het verhaal te vertellen en waar nodig dingen recht te zetten. Ik kreeg in beide gevallen geen formele reactie. Niet reageren, is niet in het belang van goed bestuur of van uw burgers. Graag ontvang ik daadwerkelijk een reactie van, of namens, u. Dat betreft overigens iedere aan u persoonlijk gerichte brief met het verzoek daarop te reageren. Waar communicatie met de burger zo belangrijk is, geldt dat evenzeer voor de communicatie tussen ons.

Uw klachtenprocedure, een goed voornemen voor 2017

Sinds 15 december 2016 heeft het openbaar lichaam nieuw beleid voor klachtafhandeling. Daarin belooft het openbaar lichaam onder meer om (tijdig) op klachten te reageren.

Met uw beleid hebt u een eerste stap gezet. U hebt het 'serieus nemen' van klachten van burgers een theoretisch kader gegeven. U kunt in 2017 de vervolgstap zetten en de theorie in praktijk brengen. Het is aan u om nu de daad bij het woord te voegen en om goed met uw burgers en met mij te communiceren.

Einde onderzoek naar 'niet reageren'

Het is evident dat het openbaar lichaam in de zaken: xxxxxxxxxx (201510983), xxxxxxxxxx (201608018), xxxxxx (201613575) en xxxxxxxx (201600325) de klachten, ook over het 'niet reageren', noch voortvarend heeft behandeld noch heeft beantwoord. Verder onderzoek is niet nodig om daarover tot een oordeel te komen. De klachten over het niet reageren en de lange behandelingsduur zijn

Ons nummer

201510983

3

gegrond, want in strijd met de behoorlijkheidsvereisten van voortvarendheid en van 'luisteren naar de burger'.

Met deze brief beëindig ik mijn onderzoeken in deze zaken. Daarbij ga ik ervan uit dat u:

- in de zaak xxxxxxxxxx (201608018) en de zaak xxxxxx (201613575) zoals beloofd per omgaande een brief stuurt aan de betrokkenen en inhoudelijk reageert op hun klachten;
- in de zaak xxxxxxxxxx (201600325) de communicatie met de burger zoals toegezegd per direct herstelt en het handhavingsverzoek voortvarend afhandelt;
- ons afschriften stuurt van de brieven waarmee u de klachten uiteindelijk hebt afgehandeld.

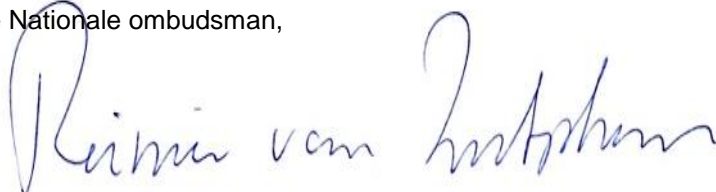
Graag neem ik eind maart 2017 weer contact met u op om te bezien of de afspraken zijn nagekomen.

Deze brief heb ik geanonimiseerd op onze website geplaatst:
www.nationaleombudsman.nl.

Contact

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met xxxxxxxxx. U kunt hem op maandag, dinsdag en donderdag bereiken via telefoonnummer xxxxxxxxxx en e-mailadres xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen