



nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Aan de voorzitter van het college van burgemeester
en wethouders van de gemeente Aalsmeer
XXXX

Geachte heer XXXX,

Op 5 september 2018 heeft de Nationale ombudsman een bericht ontvangen van de heer XXXX uit XXXX. Hij klaagt hierin over de handelwijze van de gemeente Aalsmeer (hierna: de gemeente). We hebben deze klacht in behandeling genomen en u op 26 februari 2019 een overzicht van feiten gestuurd waarop u kon reageren. Hartelijk dank voor het aanleveren van de informatie hiervoor. Uw reactie en de reactie van de heer XXXX is verwerkt in het feitenoverzicht dat als bijlage is toegevoegd aan deze brief.

Afhandeling per brief

Vandaag hebben wij de heer XXXX een brief gestuurd waarmee we de behandeling van zijn klacht afronden. In die brief kunt u lezen waarom wij vinden dat de gemeente zijn klacht niet behoorlijk behandeld heeft.

In onze brief aan u beschrijven wij eerst kort wat er is gebeurd. Vervolgens vindt u ons oordeel over de klacht en tot slot leest u hierin welke aanbeveling wij doen aan de gemeente.

Wat is er gebeurd?

De heer XXXX kwam op 17 augustus 2018 bij de gemeente om een document in te leveren. Hij vroeg de balimedewerkster om een kopie te maken. Dat kon zij niet doen en zij verwees hem naar de bode. De heer XXXX was ontevreden over de gang van zaken en diende hierover een klacht in. Zijn klacht is door de gemeente afgehandeld zonder persoonlijk contact met hem op te nemen. Ook heeft de heer XXXX een waarschuwingsbrief van de gemeente ontvangen, in reactie op zijn gedrag aan de balie. Voorafgaand aan het versturen van deze brief is er geen gesprek met verzoeker gevoerd. De heer XXXX heeft ook hierover zijn beklag gedaan bij de gemeente. De ombudsman heeft naar aanleiding van de klacht contact opgenomen met de gemeente en verkend of er gesprek mogelijk was. De gemeente liet weten hiertoe onvoldoende aanleiding te zien. Daarop besloot de ombudsman de klacht schriftelijk af te ronden.

Wat vindt de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman verzoekt de gemeente om in het vervolg persoonlijk contact op te nemen als iemand een klacht indient. Daarnaast ziet hij graag dat de gemeente in gesprek gaat met een burger, voordat er een waarschuwingsbrief wordt verstuurd. Hieronder licht ik mijn oordeel toe.

Pagina 1/3

Datum
21 mei 2019

Onderwerp
onderzoek

Ons nummer
2018.20575

Uw kenmerk

Bijlage(n)
3

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

Klachtbehandeling

Uit ons onderzoek is gebleken dat de gemeente bewust geen persoonlijk contact met de heer XXXX heeft opgenomen. Wij vinden dat het opnemen van persoonlijk contact onderdeel uitmaakt van goede klachtbehandeling. In een eerste gesprek kan worden verkend met de burger wat de klacht is en wat een burger graag wil bereiken. Dit volgt ook uit onze Ombudvisie professionele klachtbehandeling¹.

Pagina 2/3

Ons nummer
2018.20575

Waarschuwingsbrief

De gemeente heeft de heer XXXX niet uitgenodigd voor een gesprek, voorafgaand aan het sturen van de waarschuwingsbrief. In de waarschuwingsbrief staat niet beschreven op basis van welke gegevens de gemeente heeft besloten om geen gesprek met de heer XXXX te voeren. Het ontbreekt in de brief dus aan motivering. De ombudsman heeft in 2017 een rapport² uitgebracht over het proces rondom het opleggen van een agressiemaatregel. Zoals in dit rapport staat, vind ik het belangrijk dat de gemeente een burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en dat de overheid daarbij een open houding aanneemt waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor).

Aanbeveling

Gelet op het bovenstaande beveel ik u aan beide aspecten in de praktijk in uitvoering te brengen. Concreet adviseer ik de gemeente om in het vervolg bij de klachtbehandeling persoonlijk contact op te nemen met een burger en om het agressieprotocol aan te passen in overeenstemming met de kaders uit ons rapport 2017/091.

Hoe gaat u om met de aanbeveling?

Een aanbeveling doe ik niet zomaar. Het doel ervan is dat u deze met zorg bekijkt en nagaat hoe u deze kunt opvolgen binnen uw organisatie. Als u dat wilt, kunnen wij daarover meedenken. Wilt u in ieder geval binnen drie maanden laten weten wat u doet met mijn aanbeveling? In de bijgevoegde bijlage vindt u meer informatie over aanbevelingen van de Nationale ombudsman en hoe u daarmee omgaat.

Afschrift aan contactpersoon

Een kopie van deze brief zend ik per e-mail aan onze contactpersoon bij uw gemeente, mevrouw XXXX.

Bericht ook anoniem op website

Een geanonimiseerde versie van deze brief vindt u op onze website www.nationaleombudsman.nl.

¹

<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Visie%20professionele%20klachtbehandeling.pdf> (zie bijvoorbeeld pagina 25, 34, 35).

² <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20170091%20201625472%2031-7-2017%20%20.pdf>

Hebt u nog vragen

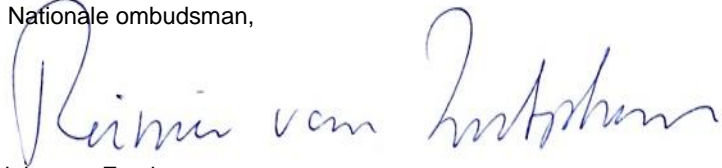
Als u vragen hebt over dit bericht, bel dan gerust. U kunt mevrouw XXXX van maandag t/m donderdag (met uitzondering van de woensdag in de even weken) bereiken via telefoonnummer XXXX.

Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om ons dossiernummer te vermelden. Het dossiernummer is 2018.20575

Pagina 3/3

Ons nummer
2018.20575

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen