



Overijsselse Ombudsman

RAPPORTBRIEF

Ons kenmerk
2023 033

Contactpersoon
M. Knigge

Datum
2 augustus 2023

Bijlage(n)

Onderwerp
uw klacht

Geachte heer X,

In uw e-mail van 30 mei 2023 schrijft u niet tevreden te zijn met de klachtafhandeling door de gemeente Dalfsen.

Wat is uw klacht?

U heeft moeite met de manier van communicatie van een van de medewerkers van de gemeente (hierna mevrouw A). U heeft tijdens een telefoongesprek met de Overijsselse Ombudsman (OO) toegelicht dat wat u betreft de klacht eenvoudig is. U vindt mevrouw A 'een onvriendelijk en vervelend persoon'. U vraagt zich af waarom u niet gewoon met een andere medewerker kunt spreken. U wilt namelijk geen contact meer met mevrouw A.

U heeft naar eigen zeggen al eerder een klacht ingediend tegen mevrouw A; toen zouden volgens u excuses zijn gemaakt door de teamleider vanwege de onvriendelijke bejegening.

Wat vindt de gemeente van uw klacht?

De gemeente heeft de geluidsopname, die u van het gesprek heeft gemaakt, beluisterd en heeft niet kunt vaststellen dat mevrouw A u onheus heeft bejegend. Mevrouw A heeft het gesprek inderdaad beëindigd, maar heeft dit volgens de gemeente op juiste gronden en op een respectvolle manier gedaan. De gemeente concludeert dat u en mevrouw A het gesprek verschillend hebben beleefd.

Aangezien mevrouw A op het klantcontactcentrum werkt, is het volgens de gemeente onvermijdelijk dat u haar in de toekomst wellicht weer te spreken krijgt. Mevrouw A heeft hierover gezegd dat zij professioneel genoeg is om u weer op een juiste wijze te woord te staan.

De gemeente heeft naar aanleiding van uw klacht in de archieven gezocht naar een eerdere klacht van u tegen mevrouw A of een andere medewerker, waar excuus aangeboden zou zijn. U heeft volgens de gemeente weliswaar in het verleden vaker geklaagd over mevrouw A en andere medewerkers, maar van een terecht bevonden klacht, waarbij excuses zouden zijn aangeboden, is volgens de gemeente geen sprake.



Overijsselse Ombudsman

Wat heeft de Overijsselse Ombudsman gedaan?

Wij spraken telefonisch met u over de klacht. Vervolgens hebben wij uw klacht voorgelegd aan de gemeente en om aanvullende informatie gevraagd. De gemeente heeft hierop aanvullende stukken gestuurd, namelijk diverse e-mailcorrespondentie tussen u en de gemeente aangaande deze klacht. De OO heeft hiermee voldoende informatie om de klacht schriftelijk af te handelen en ziet geen aanleiding om een gesprek te houden.

Overwegingen Overijsselse Ombudsman

De OO leest in de mailwisseling dat er, nadat u op 2 mei 2023 een klacht indiende bij de gemeente, de volgende dag door de gemeente per e-mail en telefonisch contact met u is opgenomen. Op 22 mei heeft de gemeente de klacht, binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

De OO is van mening dat een fatsoenlijke bejegening door de gemeente naar haar inwoners een belangrijke behoorlijkheidsnorm is. De OO concludeert op basis van de verkregen informatie dat mevrouw A u niet onheus heeft bejegend, al heeft u dit wel zo ervaren.

Wij lezen in de mailwisseling en in de klachtafhandelingsbrief dat u het over mevrouw A heeft als *'de mevrouw met de moeilijke achternaam'*, of over *'mevrouw Gh.....'*.

Ook lezen wij in de klachtafhandelingsbrief wat u - onder andere - heeft geschreven in de begeleidende e-mail bij de door u aan de gemeente toegestuurde geluidsopname.

De OO merkt hierover op dat wederzijds respect de basis is voor een goed contact tussen de burger en overheid, hetgeen hier niet uit blijkt.

Volgens de gemeente is het niet mogelijk om geen contact meer met mevrouw A te hebben als u de gemeente belt, omdat mevrouw A immers op het klantcontactcentrum werkt. Mevrouw A heeft hierover zelf aangegeven professioneel genoeg te zijn om u te woord te staan.

De OO adviseert u om, als u geen telefonisch contact meer met mevrouw A wilt hebben, met de gemeente te overleggen of de communicatie in de toekomst via de e-mail kan plaatsvinden. Navraag bij de gemeente heeft de OO geleerd dat dit mogelijk zou moeten zijn. Wij adviseren u daarbij om toekomstige communicatie zakelijk te houden en uw persoonlijke opvattingen hierbij niet te betrekken.

Conclusie

Uw klacht is ongegrond.

Met deze rapportbrief wordt uw dossier gesloten. Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Dalfsen.

Met vriendelijke groet,

De Overijsselse Ombudsman,

Leo Bezemer, vicevoorzitter

Monique Knigge, onderzoeker