

DATUM

12 oktober 2009

BETREFT

sluiting dossier

KENMERK

18-2008

Geachte heer F,

Op 14 maart 2008 diende u een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. Naar aanleiding van uw brief werd nadere informatie ingewonnen bij de gemeente Zwolle. Daaruit bleek dat uw klacht nog in behandeling was bij de gemeente. De Ombudscommissie besloot toen om de gemeente de gelegenheid te geven zelf eerst de klacht te behandelen.

Toen na herhaald rappel van de Overijsselse Ombudsman uw klacht naar de mening van de Ombudscommissie niet voortvarend werd afgehandeld, besloot de Ombudscommissie uw klacht in behandeling te nemen en een hoorzitting te houden op 8 oktober 2008. Bij de hoorzitting was alleen de gemeente Zwolle aanwezig.

Op 11 oktober 2008 liet u de Ombudscommissie weten dat u per abuis de datum verkeerd had aangegeven op de keukenkalender.

Om u alsnog gelegenheid te geven uw klacht te verduidelijken kreeg u tot uiterlijk 19 november 2008 de tijd om schriftelijk te reageren. Van deze gelegenheid maakte u geen gebruik.

### **Aard van de klacht**

U klaagt erover dat uw klacht van 19 september 2007 over miscommunicatie en gebrek aan overleg niet voortvarend wordt behandeld door de gemeente Zwolle.

### **Onderzoek**

Het onderzoek betreft de volgende normen (vereisten van behoorlijkheid):

- klachtbehandeling

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

(op grond van de voorliggende feiten en omstandigheden)

*Onderwerp van de klacht, nieuwe feiten of omstandigheden*

De Ombudscommissie kon uit uw brief van 19 september 2007, gericht aan de gemeente Zwolle, niet afleiden of de daarin verwoorde klachten over andere gedragingen gingen dan

die welke in het oordeel van de Ombudscommissie van 29 augustus 2007 al aan de orde zijn geweest. Omdat u per abuis niet aanwezig was bij de hoorzitting kon de Ombudscommissie u dat toen niet vragen. In de brief van 29 oktober 2008 werd u geïnformeerd over wat is besproken met de gemeente Zwolle tijdens de hoorzitting naar aanleiding van uw klacht, over de bevoegdheid van de Ombudscommissie en over het oordeel van de Ombudscommissie van 29 augustus 2007 inzake een eerdere klacht van u jegens de gemeente Zwolle over miscommunicatie en gebrek aan overleg.

Daarom vroeg de Ombudscommissie u om uiterlijk 19 november 2008 schriftelijk te reageren, zodat de Ombudscommissie zou kunnen beoordelen of er nieuwe feiten of omstandigheden bekend waren geworden, die tot een ander oordeel over uw klachten jegens de gemeente Zwolle zouden hebben kunnen leiden.

Nu de Ombudscommissie niets van u heeft vernomen gaat zij ervan uit dat uw klacht van 19 september 2007 dezelfde gedragingen betreft als die waarover de Ombudscommissie zich al heeft uitgesproken in het oordeel van 29 augustus 2007. Daarom zet de Ombudscommissie het onderzoek inzake uw klacht van 19 september 2007 niet voort.

*Voortvarendheid/ behandeling (klacht) brief 19 september 2007*

Wel merkt de Ombudscommissie op dat de afwikkeling door de gemeente Zwolle van uw brief van 19 september 2007 niet voortvarend is geweest. In zoverre is uw klacht gegrond.

### **Oordeel**

De gedragingen van de gemeente Zwolle zijn ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm klachtbehandeling (voortvarendheid) onbehoorlijk.

Voor het overige zet de Ombudscommissie het onderzoek niet voort.

Met vriendelijke groet,

De Overijsselse Ombudsman,  
Behandelend commissielid: \_\_\_\_\_,  
Namens deze,