

ORDEEL OMBUDSCOMMISSIE

Verzoeker

De heer H. te Almelo

Datum verzoek

Het schriftelijke verzoek van 15 februari 2009 is op 16 februari 2009 ontvangen op het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft de afdeling groen- en woonomgeving van de gemeente Almelo. Het verantwoordelijk bestuursorgaan in deze kwestie is het college van burgemeester en wethouders, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

Procedure

Op 18 augustus 2008 doet verzoeker bij de gemeente een "Melding woon- en leefomgeving". Bij e-mail van 17 november 2008 wijst verzoeker de gemeente erop dat hij nog geen reactie daarop heeft ontvangen.

Op 15 februari 2009 wendt verzoeker zich tot de Overijsselse Ombudsman met zijn klacht over de gemeente. Bij brief van 24 februari 2009 vraagt het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman bij zowel verzoeker als de gemeente de voor de zaak relevante stukken op. De gevraagde stukken worden eind februari / begin maart 2009, met een aanvulling op 22 april 2009, ontvangen op het secretariaat. De stukken geven de Ombudscommissie, die onderzoek instelt naar de klacht, aanleiding om aanvullende vragen aan de gemeente te stellen. De reactie op de vragen wordt op 20 mei 2009 op het secretariaat ontvangen. Deze reactie wordt aan verzoeker voorgelegd. Bij brief van 17 juni 2009 laat verzoeker weten wat op die reactie zijn antwoord is.

Aard van de klacht

Verzoeker beklagt zich erover dat de gemeente Almelo niet tijdig en adequaat heeft gereageerd op zijn melding van 18 augustus 2008.

Vereisten van behoorlijkheid

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op de volgende normen:

- Interne klachtbehandeling

- Behandeltermijn
- Actieve en adequate informatieverstrekking / Communicatie

Ontvankelijkheid

Alvorens de Ombudscommissie onderzoek instelt naar een klacht, dient die klacht, ingevolge titel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), eerst intern te zijn behandeld door de desbetreffende gemeente. Echter, in het geval waarbij een klacht niet is (h)erkend als klacht door de gemeente waarop de interne klachtbehandeling van toepassing is, terwijl dat wel had moeten gebeuren, acht de Ombudscommissie zich, in navolging van de jurisprudentie van de Nationale ombudsman, bevoegd om direct tot onderzoek over te gaan.

In het onderhavige geval, is naar het oordeel van de Ombudscommissie, van die situatie sprake. Het e-mailbericht van verzoeker van 17 november 2008 waarin hij aangeeft dat hij geen reactie heeft ontvangen is een rappel. Een rappel is, naar het oordeel van de Ombudscommissie, gelijk te stellen aan de klacht dat de gemeente niet heeft gereageerd of niet heeft gehandeld zoals door de verzoeker is gevraagd. In onderhavige zaak was het dan ook aan de gemeente om het rappel van verzoeker als klacht te herkennen en deze als zodanig intern te behandelen. Nu de gemeente dat heeft nagelaten, heeft de gemeente de mogelijkheden van de eigen interne klachtprocedure onbenut gelaten en kon de Ombudscommissie de klacht direct in behandeling nemen. Uit het voorgaande volgt dat het verzoek ontvankelijk is.

Feiten

1. De melding (per e-mail) van verzoeker aan de gemeente van 18 augustus 2008 betreft de openbare beplanting voor zijn huis.
2. Diezelfde dag antwoordt de gemeente (ook per e-mail) op zijn melding dat deze is doorgestuurd naar een van de medewerkers om te controleren of het bericht voldoet aan de voorwaarden zoals gesteld in het Protocol Elektronisch Berichtenverkeer van de gemeente Almelo.
3. Bij e-mail van 20 augustus 2008 krijgt verzoeker vervolgens van de afdeling Publiekszaken te horen dat de melding in de Melddesk is geplaatst onder nummer 6011 en is doorgegeven aan een met name genoemde ambtenaar van de afdeling groen- en woonomgeving.
4. Bij e-mail van 17 november 2008 laat verzoeker de gemeente weten nog geen enkele reactie te hebben ontvangen na het bericht van 20 augustus 2008. Hij voegt daar aan toe: "Men is wel in de hele wijk het trottoir wezen bijwerken, wat bij mij resulteerde in een opnieuw, deels verhogen, van het trottoir ter plaatse van de hoog liggende wortels. Wat mij betreft wordt het er niet beter op. Graag zou ik met mijn klacht serieus genomen worden. (...)"
5. Op 17 november 2008 bericht afdeling Publiekszaken aan de betrokken ambtenaar van de afdeling groen- en woonomgeving het volgende: "Veel succes met de afhandeling".
6. Bij brief van 6 maart 2008 verzoekt de klachtencoördinator van de gemeente de Ombudscommissie om de gemeente de kans te geven om samen met verzoeker de problemen te verhelpen. Daarbij wordt de informatie verschaft dat er op 2 maart 2009 contact is geweest tussen verzoeker en de betrokken ambtenaar en dat deze laatste een voorstel heeft gedaan waarin verzoeker zich kan vinden. De klachtencoördinator geeft aan

- zelf met verzoeker te hebben gebeld, dat hij excuses heeft aangeboden voor het niet op correcte wijze oppakken van de meldingen en dat hij uitleg heeft verschaft over wat er is misgegaan. Deze uitleg hield in dat zijn eerste melding, gedaan via het meldingen formulier "openbare ruimte" op correcte wijze in het digitale meldingensysteem is opgenomen maar dat door technische problemen op de buitenlocaties deze melding echter nooit de betrokken ambtenaar heeft bereikt. De betrokken medewerker van de afdeling Publiekszaken heeft de reminder van verzoeker van 17 november 2008 doorgemailed naar de betrokken ambtenaar. Ze heeft die reminder onterecht opgevat als een melding over het niet-tevreden zijn over de uitgevoerde werkzaamheden aan de desbetreffende voetpaden. Volgens de betrokken ambtenaar zijn in december 2008 de boomwortels op gemeentegrond verwijderd. De klachtcoördinator laat verder weten dat verzoeker heeft aangegeven dat hij het jammer vindt dat zijn klacht nu pas goed is opgepakt en dat hij tevreden is over de huidige reactie van de gemeente.
7. Nadat deze reactie van de gemeente door de Ombudscommissie aan verzoeker is voorgelegd, laat verzoeker bij e-mail van 2 april 2009 weten dat hij op 27 februari 2009 door de betrokken ambtenaar werd gebeld. Deze heeft beloofd met een oplossing te komen. Wellicht dat die pas aan het einde van dit jaar kon worden uitgevoerd. Er is hem bericht beloofd, ook over de voortgang van zijn interne bespreking hierover. Tot nu toe is er geen reactie van hem gekomen. Over het gesprek met de klachtcoördinator meldt verzoeker dat deze uiteindelijk toegaf dat er een fout was gemaakt. Op zijn vraag of de zaak als afgedaan kon worden beschouwd, heeft verzoeker geantwoord dat hij op zijn minst een excuusbrief verwacht en een prompte concrete behandeling van zijn ingediende klacht. Tot nu toe heeft hij geen enkele reactie meer ontvangen.
 8. Bij brief van 6 mei 2009 vraagt de Ombudscommissie de gemeente te antwoorden op 6 concrete vragen. De brief als [bijlage 1](#) bij dit rapport gevoegd.
 9. De schriftelijke reactie van de gemeente, gedateerd 19 mei 2009, volgt op 20 mei 2009. Deze reactie is als [bijlage 2](#) bij dit rapport gevoegd.
 10. De reactie van de gemeente van 19 mei 2009 is aan verzoeker voorgelegd. Zijn commentaar op de reactie is van 17 juni 2009 en is als [bijlage 3](#) aan dit rapport gehecht.

Reacties op het rapport van bevindingen

De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden zijn op 23 juni 2009 als rapport van bevindingen aan verzoeker en de gemeente voorgelegd met de vraag of deze goed zijn weergegeven.

De gemeente heeft niet inhoudelijk op het rapport gereageerd.

Verzoeker heeft op 6 juli 2009 zijn reactie op het rapport meegedeeld. Deze reactie is als [bijlage 4](#) aan dit rapport gehecht.

Overwegingen

Interne klachtbehandeling

In het kader van de externe klachtbehandeling beoordeelt de Ombudscommissie in individuele klachtprocedures of en in hoeverre de interne klachtbehandeling heeft voldaan aan de vereisten

van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarbij beoordeelt de Commissie onder meer of het bestuursorgaan de klacht heeft (h)erkend en ervoor zorg heeft gedragen dat de interne klachtprocedure is gevolgd.

Onder het kopje "Ontvankelijkheid" op pagina 2 heeft de Ombudscommissie reeds aangegeven waarom er naar haar oordeel sprake van is dat in het onderhavige geval klacht(h)erkenning niet heeft plaatsgevonden door de gemeente, terwijl dat wel had moeten. De interne klachtprocedure is daardoor niet gevolgd. Dit betekent dat niet aan de wettelijk gestelde vereisten is voldaan.

Behandeltermijn

Op zijn melding van 18 augustus 2008 heeft verzoeker geen reactie gekregen.

Dit wijt de gemeente aan technische storingen in de zomer van 2008, inhoudende dat toen op een aantal buitenlocaties langdurige problemen met de netwerkverbindingen waren. Zo dit al de reden is geweest van het niet reageren op de melding, mag het duidelijk zijn dat dit een probleem is van de gemeente en niet van de burger. Van een professionele organisatie mag worden verwacht dat zij haar systemen op orde heeft en dat als er problemen ontstaan dat er dan in is voorzien dat er geen informatie verloren gaat.

Het feit dat de gemeente niet binnen de daarvoor redelijke termijn heeft gereageerd op de melding kan dan ook de gemeente worden verweten.

Actieve en adequate informatieverstrekking / Communicatie

Wat de Ombudscommissie constateert is dat de gemeente, na de technische storingen, blijkbaar niet extra alert is geweest op een rappel zoals dat van verzoeker van 17 november 2008. Verwacht mag worden dat als een burger verwijst naar een melding waarop niet is gereageerd, welke in de periode van de technische problemen is gedaan, de gemeente op dat moment al uitleg verschaft, excuses aanbiedt en ervoor zorg draagt dat de zaak alsnog met spoed wordt afgehandeld en die afhandeling vervolgens ook daadwerkelijk bewaakt. Dat is een handelwijze die verwacht mag worden van een professionele organisatie die cliëntgerichtheid voorop stelt. Verzoeker echter, heeft ook op het rappel, binnen de daarvoor redelijke termijn, geen (schriftelijke) reactie gekregen.

De gemeente schrijft dat de betrokken ambtenaar, "zoals altijd de gang van zaken is bij een dergelijke melding, de collega stratenmakers heeft gevraagd om het probleem op te lossen". De Ombudscommissie vindt deze manier van omgaan met meldingen (en herinneringen daaraan), te vrijblijvend is. Van een ambtenaar mag worden verwacht dat hij naar aanleiding van een melding binnen een redelijke termijn contact opneemt met de melder om te verifiëren of de inhoud van de melding overeenkomt met zijn interpretatie, dat hij vervolgens daarop zijn reactie geeft en dat als er naar aanleiding van de melding bepaalde werkzaamheden zijn verricht, dat hij dan contact opneemt met betrekking tot de vraag of het probleem is verholpen en of er de reactie alle aspecten van het door de melder aangekaarte probleem betreft. Pas als dat het geval is, kan de melding daadwerkelijk als afgedaan worden beschouwd.

In februari/maart 2009 heeft alsnog contact tussen de betrokken ambtenaar en verzoeker plaatsgevonden. Echter, verzoeker heeft ook naar aanleiding van dit contact de nodige klachten (behouden). De Commissie concludeert daaruit dat de gemeente geen blijk heeft gegeven van een houding om alsnog zorgvuldig alle door verzoeker aangekaarte zaken af te handelen.

Oordeel


De Ombudscommissie is van oordeel

- Ten aanzien van de klachtbehandeling: dat er sprake is van niet behoorlijk handelen door de gemeente;
- Ten aanzien van de behandeltermijn: dat er sprake is van niet behoorlijk handelen door de gemeente;
- Ten aanzien van de informatieverstrekking / communicatie: dat er sprake is van niet zorgvuldig handelen door de gemeente.

Aanbeveling

De Ombudscommissie beveelt de gemeente aan om een voortgangs- en bewakingssysteem van meldingen op te zetten.


Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 27 juli 2009.



Mr. A. Lunenburg



mw. mr. A.D. van Zeben



mw. mr. drs. G. Edelenbos