



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Wel of geen boom?**

### **Het oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het handelen van de gemeente Stichtse Vecht rondom de herplant van een boom en de daaropvolgende klachtbehandeling gegrond.

## Wat is de klacht?

De heer Cornelissen<sup>1</sup> klaagt erover dat de gemeente Stichtse Vecht niet communiceerde over de herplant van een boom voor zijn deur. Ook klaagt hij over de behandeling van de klachten, handhavingsverzoeken en Woo-verzoeken die hij indiende bij de gemeente.

## Wat speelt er?

In het najaar van 2022 ziet de heer Cornelissen dat medewerkers van de gemeente bezig zijn met het weghalen van een boomstronk voor zijn huis. De boom zelf verwijderde de gemeente al enkele jaren daarvoor. De heer Cornelissen vindt het positief dat nu ook de stronk wordt opgeruimd en loopt even naar de medewerkers toe om hen dit te vertellen. Ook vraagt hij hoe zij het gat zullen dichtmaken. Tot zijn verbazing vertellen de medewerkers hem dat zij binnenkort terugkomen om een nieuwe boom in het gat te planten. De heer Cornelissen is niet blij met deze boodschap. Hij verwacht namelijk dat de nieuwe boom al het zonlicht aan de voorkant van zijn woning zal tegenhouden. Ook vindt hij dat de boom erg dicht op de erfgrans komt te staan. Omdat de heer Cornelissen het vreemd vindt dat hij over de nieuwe boom niets las in de buurtmeldingen, belt hij met de gemeente. Hij wil graag weten waarom de gemeente opnieuw een boom voor zijn deur wil planten. Want een paar jaar eerder haalde zij de boom die daar stond toch juist weg?

### *Contact met de gemeente*

Van de telefonische contacten met de afdeling groen wordt de heer Cornelissen niet veel wijzer. Het lijkt hem alsof de afdeling ook niet precies weet wat de plannen zijn en hoe deze ontstonden. Later leest de heer Cornelissen toch iets over de plannen op de website van de gemeente. Hij zoekt daarom opnieuw contact met de gemeente. Als deze contacten voor de heer Cornelissen ook niet tot meer duidelijkheid leiden, dient hij een verzoek in het kader van de Wet open overheid (hierna: Woo-verzoek) in.<sup>2</sup> Via dit verzoek hoopt de heer Cornelissen toch meer duidelijkheid te krijgen over wat de gemeente van plan is. Ook wil hij graag met de gemeente nadenken over een andere plek voor de boom die zij voor zijn deur wil plaatsen, zo geeft hij in zijn verzoek aan.

In december 2022 komt een medewerker bij de heer Cornelissen langs met goed nieuws. De medewerker vertelt hem namelijk dat de gemeente de situatie nog eens goed heeft bekeken en dat er geen boom voor de deur komt. De heer Cornelissen is blij dat te horen en daarmee is de zaak voor hem klaar. Het ging hem immers om (het niet plaatsen van) de boom. Hij informeert nog wel even bij de gemeente wanneer zij het gat in de grond komt dichtmaken. De medewerker die hij dan spreekt, heeft daar niet veel informatie over. Wel bevestigt deze opnieuw dat er geen boom bij de heer Cornelissen voor de deur komt. Dat vindt hij fijn om te horen.

Na een paar weken ziet de heer Cornelissen tot zijn schrik opnieuw een aantal medewerkers van de gemeente voor zijn deur staan. Mét een nieuwe boom. De medewerkers willen deze boom plaatsen in het gat van de verwijderde stronk. De heer Cornelissen snelt daarop naar buiten en vertelt de medewerkers dat hem is toegezegd dat er geen boom komt. Na overleg stoppen de medewerkers met de werkzaamheden. Eenmaal thuis dient de heer Cornelissen direct een handhavingsverzoek in bij de gemeente waarin hij wijst op de eerder gedane toezegging. En omdat hij nu toch echt duidelijkheid wil over wat de gemeente van plan is, stelt hij hierover opnieuw enkele vragen.

### *In gesprek*

De gemeente belt in februari 2023 met de heer Cornelissen en stuurt zijn vragen over het (wel of niet) terugplanten van de boom voor zijn huis daarna door naar het Team Ruimtelijke Ontwikkeling. Met dat team

---

<sup>1</sup> Dit is een fictieve naam.

<sup>2</sup> Met een Woo-verzoek kan informatie worden opgevraagd over wat de overheid doet en waarom.

kan de heer Cornelissen het dan ook hebben over de andere locaties die hij al voor de boom bedacht. Een gebiedsregisseur nodigt de heer Cornelissen kort na het telefonische contact uit voor een gesprek op het gemeentekantoor en hoort zijn bezwaren aan. Ook legt hij de heer Cornelissen uit waarom de gemeente toch bomen in zijn straat wil terugplanten. Hij vertelt verder dat de gemeente hiervoor een participatietraject zal opstarten. Op die manier wil zij ook de andere buurtbewoners uitnodigen om mee te denken over de locaties van de nieuw te planten bomen. Hij spreekt met de heer Cornelissen af om het wijkbericht en de enquête die in de wijk wordt verspreid, al eerder met hem te delen. Op die manier kan de heer Cornelissen vóór de publicatie al aanvullingen en/of opmerkingen meegeven. Tot slot legt de heer Cornelissen de gebiedsregisseur twee alternatieve locaties voor die hij voor de bomen bedacht

Na het gesprek laat de gebiedsregisseur de heer Cornelissen weten dat de gemeente naar beide opties keek. En dat een van de locaties niet geschikt is. Dat komt omdat daar al een grote boom staat. Die boom zou de groei van de nieuwe boom te veel belemmeren. Daarom kan de gemeente deze locatie niet meenemen in de enquête, aldus de gebiedsregisseur. Wel kan de heer Cornelissen via de enquête ook nog andere alternatieve locaties voorstellen, zo geeft de gebiedsregisseur aan. De gemeente publiceert het wijkbericht vervolgens en verspreidt de enquête wordt in de buurt. De locatie voor de deur van de heer Cornelissen krijgt de meeste stemmen. Daarom plant de gemeente daar in april 2024 alsnog een boom.

## **Klachtbehandeling door de gemeente**

Tussen de werkzaamheden om de boomstronk te verwijderen en het plaatsen van een nieuwe boom hadden de heer Cornelissen en de gemeente meermaals en op verschillende manieren contact. De heer Cornelissen vindt onder meer dat die contacten niet altijd even prettig verliepen, dat medewerkers afspraken niet nakwamen en dat niemand antwoord leek te kunnen geven op de vragen die hij stelde. Daarom voelde hij zich op verschillende momenten in het proces genoodzaakt om klachten in te dienen over de gang van zaken. In paragraaf I van bijlage I is een overzicht van de klachten opgenomen.

In april 2024 gaat de heer Cornelissen opnieuw met de gemeente in gesprek. Het gaat nu om twee officiële klachtgesprekken in het kader van klachtbehandeling. In het eerste gesprek komen zijn klachten over de medewerkers en managers aan bod. In het tweede gesprek staat zijn klacht over de directeur centraal. In paragraaf II van bijlage I wordt beknopt geschetst wat er in de klachtgesproken is besproken.

## **Afronding klachtbehandeling**

In mei 2024 reageert de klachtbehandelaar namens het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college) op de klachten van de heer Cornelissen. Dat gebeurt met acht verschillende brieven waarin uitgebreid wordt ingegaan op de klacht en de bevindingen uit het klachtonderzoek. Drie klachtonderdelen worden gegrond verklaard, vijf klachtonderdelen ongegrond en over drie klachtonderdelen onthoudt de gemeente zich van een oordeel. Hieronder volgt een beknopte weergave van het oordeel over de klachten die relevant zijn in het onderzoek van de No.

### *Behandeling van de handhavings- en Woo-verzoeken en klachten*

De klachtbehandelaar keek in het postregistratiesysteem naar alle meldingen, klachten en verzoeken die de heer Cornelissen indiende. Daaruit maakt hij onder andere op dat het handhavingsverzoek uit 2022 niet is afgehandeld, een Woo-verzoek uit 2023 te laat is afgehandeld, een bezwaarschrift uit 2023 niet is afgehandeld en dat een aantal klachten uit zowel 2023 als 2024 nog in behandeling is. De klachtbehandelaar vindt het daarom terecht dat de heer Cornelissen klaagt dat de behandeling van zijn zaken veel te lang op zich laat wachten of dat hij mogelijk helemaal geen antwoord krijgt. Bovendien worden verzoeken en bezwaren niet op de juridisch juiste wijze afgehandeld en klachten niet op de manier zoals in de klachtenregeling staat, zo schrijft de klachtbehandelaar. Wel valt het de klachtbehandelaar op dat de

gemeente vooral bij de behandeling van de klachten niet stilzat en probeerde om de situatie inhoudelijk met de heer Cornelissen op te lossen door uitleg te geven en hem te betrekken bij het opstellen van de enquête.

De klachtbehandelaar doet een aanbeveling aan het management van de gemeente. Hij schrijft in de aanbeveling onder andere dat een aanvraag om een besluit of een beslissing op bezwaar niet kan worden afgedaan met een mailtje of opzij kan worden geschoven omdat een medewerker de aanvraag niet relevant vindt. En dat ook klachten horen te worden behandeld op de manier die staat voorgeschreven in de klachtenregeling. Omdat hij vaststelt dat dat niet altijd gebeurt, beveelt de klachtbehandelaar het management aan om iedere medewerker van de gemeente op zijn minst basiskennis te laten hebben van de basisregels voor het behandelen van aanvragen en klachten en van de Algemene wet bestuursrecht.

#### *Opgewekt vertrouwen*

De klachtbehandelaar schrijft in zijn reactie op de klacht over het niet nakomen van beloftes door een medewerker onder andere dat de heer Cornelissen en de medewerker van mening verschillen over wat er is gezegd over het plaatsen van een nieuwe boom voor zijn huis. De heer Cornelissen stelt dat de medewerker in 2023 – evenals een collega in 2022 deed – bevestigde dat er géén boom voor zijn huis zou komen. De medewerker stelt juist dat hij tegen de heer Cornelissen zei dat er wél een boom op die locatie zou worden geplant. De klachtbehandelaar kan niet vaststellen wat beiden destijds precies zeiden. Wel stelt hij vast dat de medewerker die in 2022 met de heer Cornelissen sprak, uitdrukkelijk en zonder voorbehoud de concrete toezegging deed dat er geen boom voor het huis van de heer Cornelissen zou worden geplant. En dat het college gehouden is aan deze toezegging. De klachtbehandelaar vindt dat het college zich bij monde van de medewerker niet aan deze toezegging hield en dat het onvoldoende rekening hield met de bij de heer Cornelissen gewekte verwachtingen. Bovendien liet het na hierover op de juiste manier contact te hebben met de heer Cornelissen. Tegen die achtergrond verklaart de gemeente de klacht gegrond wegens strijd met het vereiste van betrouwbaarheid.

De klachtbehandelaar beveelt de teammanager Beheer openbare ruimte aan om alsnog een passende belangenafweging te maken waarbij rekening wordt gehouden met het bij de heer Cornelissen opgewekte vertrouwen.

### **Wat doet de Nationale ombudsman na ontvangst van de klacht?**

Al in maart 2023 zoekt de heer Cornelissen voor het eerst contact met de ombudsman. Hij vertelt over de situatie met de boom en geeft aan dat de gemeente hem daarover niet van tevoren informeerde. In een poging om duidelijkheid te krijgen, diende hij in de loop der tijd meerdere klachten, handhavingsverzoeken en Woo-verzoeken in bij de gemeente. Dit mocht helaas niet baten, zo geeft de heer Cornelissen aan. Hij vertelt de ombudsman namelijk dat de gemeente zijn klachten (nog) niet behandelde. Daarom neemt de ombudsman op meerdere momenten contact op met de gemeente en vraagt hij haar de klachten te behandelen.

Na afronding van de klachtbehandeling door de gemeente besluit de ombudsman de klacht van de heer Cornelissen officieel in onderzoek te nemen. Het onderzoek heeft niet tot doel heeft om alle klachten individueel te onderzoeken. De ombudsman richt zijn onderzoek op:

- I het proces rondom de herplant van de bomen en de daaropvolgende klachtbehandeling;
- II de behandeling van de handhavingsverzoeken en Woo-verzoeken.

### **In gesprek**

De ombudsman verwacht dat een mondelinge toelichting meer inzicht geeft in de gebeurtenissen die leidden tot de klacht en in de behandeling van de klachten en verzoeken die de heer Cornelissen indiende. Daarom

nodigt hij de gemeente uit voor een gesprek. Kort voor het gesprek verwijderd de gemeente de geplante boom tóch. Aanleiding hiervoor was het gesprek dat de heer Cornelissen na de klachtbehandeling met de gemeente had over de opgewekte verwachtingen en de gedane toezegging dat er geen boom voor zijn deur zou komen. Hoewel de heer Cornelissen zeer blij is dat de boom weg is, vindt hij het toch belangrijk dat de ombudsman zijn onderzoek voortzet en dat er aandacht is voor de gang van zaken bij de gemeente. Ook de ombudsman ziet hiervoor aanleiding.

Hieronder wordt op hoofdlijnen geschetst wat er tijdens het gesprek met de gemeente aan bod kwam:

#### *Het proces rondom de herplant van de bomen*

De gemeente vertelt dat zij groen in de wijk belangrijk vindt en dat er geen uitgebreid plan aan de herplant voorafging. Bij het uitzetten van de enquête hield de vakafdeling geen rekening met de in 2022 aan de heer Cornelissen gedane toezegging dat er geen boom voor zijn deur zou komen, zo vertelt de gemeente. Pas later concludeerde de gemeente namelijk dat het om een toezegging ging. Het vakteam twijfelde er eerder ook niet aan dat de toezegging was gedaan, maar miskende de waarde van de toezegging wel, aldus de gemeente. Dat zette zij recht in de klachtbehandeling. Daarna ging zij met de heer Cornelissen in gesprek en maakte zij een nieuwe afweging waarbij zij de toezegging ook betrok. Dat leidde tot de conclusie dat de boom niet kon blijven staan.

#### *Het proces van klachtbehandeling*

De gemeente vertelt dat zij na het eerste contact vanuit de ombudsman probeerde om er samen met de heer Cornelissen uit te komen in de kwestie rond de boom voor zijn woning door de situatie aan hem uit te leggen en hem te betrekken bij het opstellen van de enquête. Zij hoopte de klacht op die manier te kunnen oplossen. Toen dat niet lukte, stapte zij over op officiële klachtbehandeling. Terugkijkend merkt de gemeente op dat zij misschien toch wat te lang bleef 'hangen' in de pogingen om er samen uit te komen. Het ging in die fase wel steeds over de boom, maar niet over de (klachten over) de gedragingen in die contacten. Dat maakte dat het 'informele traject' zo lang duurde, aldus de gemeente. Achteraf gezien had zij sneller moeten overschakelen naar het officieel behandelen van deze klachten. Dit is zeker een leerpunt, aldus de gemeente. Ook erkent de gemeente dat zij de klachten sneller had moeten oppakken. De klachten die zij in 2023 ontving, rondde zij namelijk pas af in mei 2024 toen zij in acht afzonderlijke brieven op de klachten reageerde. Omdat de klachten over verschillende gedragingen en beklagden gingen, kon de gemeente de klachten niet bundelen, zo vertelt zij.

De gemeente geeft verder aan dat de vakafdeling probeerde om netjes te reageren op alle berichten van de heer Cornelissen, maar dat deze reacties vaak leidden tot nieuwe vragen en klachten. In dezelfde periode startte de gemeente met het uitzetten van de enquête. De locatie voor het huis van de heer Cornelissen kreeg van de buurt de meeste stemmen en daarom plantte de gemeente de boom daar. Zo simpel was het eigenlijk: de gemeente ging uit van het meeste aantal stemmen en plantte de bomen nadat de uitslag bekend was, zo vertelt zij.

Ook vertelt de gemeente dat zij met de gedane aanbevelingen in de klachtenprocedure al aan de slag ging. Zo investeert zij in het vergroten van de juridische kennis en het juridisch bewustzijn van haar medewerkers. Ook sprak zij met de heer Cornelissen over de toezegging om geen boom voor zijn deur te plaatsen en maakte zij daarna een nieuwe afweging waarbij zij ook deze toezegging betrok. Zoals bekend was de uitkomst daarvan dat de boom – vanwege de toezegging – toch moest worden verwijderd.

Tot slot geeft de gemeente aan dat zij nog twee nieuwe klachten in behandeling heeft. Hierover neemt zij op korte termijn contact op met de heer Cornelissen om de behandeling van deze klachten met hem te bespreken.

#### *De behandeling van de handhavingsverzoeken en Woo-verzoeken*

De gemeente geeft aan dat het handhavingsverzoek uit 2022 zich richtte op de werkzaamheden ter voorbereiding op het planten van de bomen. Na ontvangst van het verzoek, legde zij de werkzaamheden neer. Hoewel de boom voor de deur van de heer Cornelissen inmiddels is weggehaald, staat het handhavingsverzoek officieel nog open. De gemeente is van plan om hierover binnenkort contact op te nemen met de heer Cornelissen om te bespreken of hij het handhavingsverzoek intrekt of alsnog een officieel besluit wenst.

Verder vertelt de gemeente dat zij in juli 2024 besliste op het handhavingsverzoek dat de heer Cornelissen in april 2024 indiende. Dit verzoek ging ook over het verwijderen van de boom. Naar aanleiding van het handhavingsverzoek onderzocht de gemeente of er wettelijke regels werden overtreden. Omdat daarvan volgens de gemeente geen sprake was, wees zij het handhavingsverzoek af.

Tot slot laat de gemeente weten dat zij in de nog lopende procedures rondom de Woo-verzoeken die de heer Cornelissen indiende, contact met hem heeft. En dat zij verwacht binnen enkele weken een besluit te nemen. Een andere zaak rondom een Woo-besluit ligt bij de bestuursrechter, zo vertelt de gemeente.

#### **Vervolg onderzoek**

Na het gesprek met de gemeente schrijft de ombudsman een zogeheten 'verslag van bevindingen'. Dat is een verslag waarin alle voor het onderzoek relevante gebeurtenissen staan. De ombudsman vraagt zowel aan de heer Cornelissen als aan de gemeente om op het verslag te reageren. Na ontvangst van de reacties past de ombudsman het verslag op enkele punten aan.

## Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

### Toetsingskader

De Nationale ombudsman merkt de gedragingen waarover de heer Cornelissen klaagt, aan als gedragingen van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Stichtse Vecht (vanwege de leesbaarheid hierna ook wel aangeduid als 'de gemeente').

#### *I De klacht over het proces rondom de herplant en de daaropvolgende klachtbehandeling*

De ombudsman toetst deze klacht aan het vereiste van luisteren naar de burger. Dit vereiste houdt in dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger en hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

#### *II De klacht over behandeling van de handhavingsverzoeken en Woo-verzoeken*

De ombudsman toetst deze klacht aan het vereiste van voortvarendheid. Dit vereiste houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. Wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert zij de burger daarover tijdig.

### Beoordeling

#### *I Het proces rondom de herplant en de daaropvolgende klachtbehandeling*

Burgers voelen zich niet altijd gehoord of niet serieus genomen. Daarom is het maken van een goede analyse en verkrijgen van duidelijkheid over waar het iemand in de kern om gaat een belangrijk onderdeel aan het begin van de klachtbehandeling. Want alleen als de overheidsinstantie de kern van de klacht vindt, is een passende oplossing mogelijk.<sup>3</sup> Nadat het probleem duidelijk is, is het belangrijk om samen met de burger te kijken of het kan worden opgelost. Dit heeft prioriteit boven het kijken naar formaliteiten, zoals bevoegdheidskwesties. Een belangrijke voorwaarde bij het verkennen van een mogelijke oplossing, is dat de overheid persoonlijk, betrokken en oplossingsgericht handelt.<sup>4</sup>

Voor de Nationale ombudsman is duidelijk dat het de heer Cornelissen vanaf het begin in de kern te doen was om het niet terugplaatsen van een boom voor zijn deur. De ombudsman ziet dit onderwerp als rode draad terug in de vele contacten die de heer Cornelissen met de gemeente had, zowel voorafgaand aan de klachten als in de klachtbehandeling. Waar voor de gemeente in het begin ook duidelijk leek te zijn waar het de heer Cornelissen om te doen was – de gemeente kwam immers met 'goed nieuws' aan de deur toen zij vertelde dat er geen boom zou komen, lijkt de gemeente dit gaandeweg uit het oog te zijn verloren. Dat zorgde ervoor dat de heer Cornelissen zich naar eigen zeggen genoodzaakt voelde om steeds nieuwe klachten, Woo-verzoeken en bezwaren in te dienen in de hoop duidelijkheid te krijgen over het al dan niet terugplaatsen van een boom voor zijn deur.

De ombudsman ziet dat de gemeente zich in de fase voorafgaand aan de klachten inspande om de situatie inhoudelijk met de heer Cornelissen op te lossen. Dat probeerde zij onder meer door uit te leggen waarom het ondanks de eerder gedane toezegging dat er geen boom voor zijn deur zou komen, toch wenselijk was om bomen in zijn straat terug te planten. En door hem te betrekken bij het opstellen van het wijkbericht en de enquête en hem de gelegenheid te geven al vóór publicatie aanvullingen en/of opmerkingen mee te geven. Ook keek de gemeente naar de twee alternatieve locaties die de heer Cornelissen aan haar voorlegde. Wat de ombudsman in deze pogingen om er samen uit te komen echter mist, is aandacht waar het de heer

<sup>3</sup> In zijn rapport 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' 2018/005 gaat de Nationale ombudsman hier verder op in. Dit rapport is te vinden op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

<sup>4</sup> Zie hierover meer in het rapport 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' 2018/005, p. 28.

Cornelissen in de kern om te doen was, namelijk: het niet terugplaatsen van een boom voor zijn deur en de in 2022 gedane toezegging hierover. Zoals de gemeente zelf ook vaststelt, bestond er geen twijfel over dát deze toezegging gedaan was, maar miskende zij de waarde hiervan lange tijd. Dit herstelde zij pas tijdens de klachtbehandeling in 2024.

Verder constateert de ombudsman dat de gemeente ook tijdens de formele klachtbehandeling weinig tot geen ruimte bood om het te hebben over waar het de heer Cornelissen in de kern om ging. In de verslagen van de klachtgesprekken leest de ombudsman namelijk onder andere dat dat de gemeente de focus legde op de behandeling van de onderliggende klachten in plaats van op de kern van de klacht. Dit deed zij door aan te geven dat het mooi zou zijn als alle klachten met één eindoordeel konden worden opgelost en het daarna alleen nog maar over 'wel of geen boom' zou gaan. Ook ziet de ombudsman in de verslagen terug dat het klachtgesprek niet over 'de inhoud', te weten: het planten van een boom voor zijn huis – kon gaan, terwijl de heer Cornelissen in de klachtgesprekken duidelijk maakte dat het hem juist om de boom te doen was. De gemeente laat daarmee een beperktere invulling van het klachtbegrip dan de ombudsman dat doet. De ombudsman vat een klacht namelijk op als 'iedere uiting van ongenoegen van een burger'. Alle handelingen waar de belangen, perspectieven of gezichtspunten van overheid en burger 'schuren', dus ook signalen van knelpunten of problemen, vallen volgens de ombudsman onder dit ruime klachtbegrip.<sup>5</sup> De afbakening van de ruimte tijdens het klachtgesprek zorgde er volgens de ombudsman voor dat de heer Cornelissen en de gemeente samen niet tot de kern van de klacht kwamen. Dit ziet de ombudsman ook terug in de acht brieven die volgden waarin de gemeente inging op de andere – volgens de ombudsman meer 'onderliggende' – klachten van de heer Cornelissen.

De ombudsman ziet in deze kwestie dat de gemeente zich inspande om de behandeling van deze klachten zorgvuldig te laten verlopen. En dat zij de klachten vanwege de inhoud en de verschillende beklagden niet kon bundelen in bijvoorbeeld één klachtreactie. Wel geeft de ombudsman de gemeente voor de toekomst in overweging om bij de behandeling van verschillende klachten van een klager één begeleidende brief te schrijven. In die brief kan zijn dan bijvoorbeeld toelichten hoe zij de verschillende klachten behandelde en op hoofdlijnen te beschrijven tot welke oordelen zij kwam. Om vervolgens de verschillende oordelen als bijlagen toe te voegen. Op die manier wordt de klachtbehandeling voor een burger sneller inzichtelijk en overzichtelijk. Ook komt dit een snellere klachtbehandeling (binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen) ten goede.

Al met al vindt de ombudsman dat de gemeente zowel in de fase voor de klachtbehandeling als tijdens de klachtbehandeling niet voldoende naar de heer Cornelissen luisterde, waardoor zij te weinig aandacht had voor de kern van zijn klacht.

## II *De behandeling van de handhavingsverzoeken en Woo-verzoeken*

De Nationale ombudsman vindt dat de gemeente de Woo-verzoeken en het handhavingsverzoek dat de heer Cornelissen indiende niet voortvarend behandelde. De ombudsman stelt namelijk – samen met de gemeente vast – dat de behandeling van meerdere Woo-verzoeken en het handhavingsverzoek dat de heer Cornelissen in 2022 indiende, veel te lang op zich liet wachten of dat hij helemaal geen antwoord kreeg. Bovendien constateert de ombudsman samen met de gemeente dat zij deze verzoeken en bezwaren niet op de juridisch juiste wijze afhandelde en klachten niet volgens de in de klachtenregeling voorgeschreven wijze behandelde.

De ombudsman vindt het positief dat de gemeente ook zelf tot deze constatering kwam en dat de klachtbehandelaar het management de aanbeveling deed om de (basis)kennis op dit gebied te vergroten. Daarmee laat de gemeente zien dat zij klachten gebruikt om van te leren en zich inspant om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Wat de ombudsman na deze constatering wel mist, is een concreet vervolg van de behandeling. Want hoewel de gemeente constateerde dat twee Woo-verzoeken nog niet

<sup>5</sup> Zie ook: Nationale ombudsman, 'Klachtbehandeling in het sociale domein', 2017/035, p. 61-62.



waren afgehandeld, het handhavingsverzoek uit 2022 nog openstond en een bezwaarschrift nog niet was afgehandeld, lijkt het in eerste instantie bij deze constatering te zijn gebleven en pakte de gemeente deze zaken pas later – tijdens het onderzoek van de ombudsman – verder op. Volgens de ombudsman had de gemeente beter direct kunnen aangeven hoe zij de openstaande zaken zou aanpakken en/of afhandelen.

## **Conclusie**

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Stichtse Vecht in strijd met de vereisten van luisteren naar de burger en voortvarendheid handelde. De klachten over de onderzochte gedragingen van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Stichtse Vecht zijn daarom gegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## BIJLAGE I

### I Een overzicht van de klachten die de heer Cornelissen indiende

- 20 januari 2023: De heer Cornelissen klaagt erover dat een medewerker van de gemeente hem toezegde dat er geen boom voor zijn huis zou komen, maar deze afspraak vervolgens niet nakwam.
- 25 augustus 2023: De heer Cornelissen klaagt over het niet nakomen van gedane beloftes door een medewerker van de gemeente. Het gaat over de belofte om in een enquête over de aanplant van bomen ook alternatieve locaties op te nemen die niet grenzen aan de erfgrans van de heer Cornelissen. Maar dat gebeurde vervolgens niet, aldus de heer Cornelissen.
- 1 september 2023: De heer Cornelissen klaagt erover dat een manager van de gemeente toezeggingen in door haar ondertekende brieven niet nakwam. In een van de brieven stond bijvoorbeeld dat door de heer Cornelissen opgevraagde informatie vóór een bepaalde datum met hem zou worden gedeeld, maar dat gebeurde vervolgens niet.
- 12 oktober 2023: De heer Cornelissen herhaalt zijn klacht van 25 augustus 2023 en klaagt erover dat een dat een medewerker van de gemeente doelbewust loog in het wijkbericht en informatie achterhield over de uitslag van de enquête over de aanplant van bomen.
- 26 november 2023: De heer Cornelissen klaagt erover dat een medewerker van de gemeente de afspraak voor een overleg kort van tevoren afzegde en dat de medewerker afspraken niet nakomt. Zo zou de medewerker bijvoorbeeld nagaan waarom de boom die eerder bij de heer Cornelissen voor de deur stond in 2018 werd gekapt, maar vervolgens hoorde de heer Cornelissen hierover niets meer.
- 5 april 2024: De heer Cornelissen klaagt erover dat de directeur van de gemeente afspraken over de verdere behandeling van zijn eerdere klachten niet nakwam.
- 5 april 2024: De heer Cornelissen klaagt over intimidatie door twee medewerkers van de gemeente.
- 5 april 2024: De heer Cornelissen klaagt over bedreiging door een medewerker van de gemeente.
- 8 april 2024: De heer Cornelissen klaagt over de telefonische reactie van een medewerker op zijn melding van een onveilige situatie.

### II Een beknopte weergave van de klachtgesprekken tussen de heer Cornelissen en de gemeente

#### *Het eerste klachtgesprek*

De gemeente knipt het gesprek op in twee delen. Het eerste deel gaat over de zes klachten over medewerkers. Het tweede deel gaat over de klachten over de managers.

#### **Deel I**

De klachtbehandelaar benadrukt aan het begin van het gesprek dat de klachtbehandeling gaat over de gedragingen en niet over de inhoud, te weten: het planten van een boom voor het huis van de heer Cornelissen. De heer Cornelissen geeft aan dat alle klachten die hij indiende eigenlijk met elkaar samenhangen en dat de strekking van alle klachten hetzelfde is: het gaat om de boom voor zijn huis. Dat geldt ook voor de klachten die hij in 2022 indiende. Deze klachten behandelde de gemeente nog niet. De klachtbehandelaar geeft aan dat gesprek niet bedoeld is om de inhoud te bespreken en is niet bekend met klachten uit 2022. Daarom stelt de klachtbehandelaar voor om eerst de zes klachten over de medewerkers te bespreken en te behandelen. Blijft de heer Cornelissen daarna ontevreden, dan zal er alsnog naar de klachten uit 2022 worden gekeken, aldus de behandelaar.

Na een inhoudelijke bespreking van de verschillende klachten vraagt de klachtbehandelaar de heer Cornelissen wat er nodig is om de klachten naar zijn tevredenheid af te ronden – los van de inhoudelijke kwestie over de boom. De heer Cornelissen laat daarop weten dat hij die vraag lastig te beantwoorden vindt. Zijn klachten over de inhoud en de gang van zaken hangen in zijn optiek namelijk met elkaar samen.

## Deel II

Tijdens het tweede deel van het gesprek geeft de heer Cornelissen onder meer aan dat hij de afgelopen jaren nergens antwoord op krijgt van de gemeente en dat zij toezeggingen niet nakomt. Het ging in eerste instantie enkel om het terugplaatsen van bomen in zijn straat en voor zijn woning en inmiddels speelt de situatie al twee jaar en is deze volledig geëscaleerd, aldus de heer Cornelissen. Hierdoor voelt hij zich genoodzaakt om steeds nieuwe klachten, Woo-verzoeken en bezwaren in te dienen in de hoop dat hij eindelijk een reactie krijgt. De klachtbehandelaar geeft aan dat het – los van de inhoud – mooi zou zijn als alle klachten met één eindoordeel naar tevredenheid 'opgelost' kunnen worden, zodat er een streep onder gezet kan worden en het alleen nog om het wel of niet terugplaatsen van de boom gaat.

### *Het tweede klachtgesprek*

In dit gesprek vertelt de heer Cornelissen opnieuw dat de gemeente zijn klachten uit 2022 nog niet behandelde en niet betreft bij de klachten die zij nu behandelt. Ook vertelt hij dat hij al heel vaak probeerde om met de gemeente in contact te komen en dat hij zich afvraagt wat hij moet doen om gehoord te worden. Want niemand zit op de ontstane situatie te wachten, aldus de heer Cornelissen. Hij vindt het schandalig hoe de gemeente hem behandelt en vreest dat als het zo doorgaat, hij ook volgend jaar nog steeds met de gemeente bezig is over de boom voor zijn deur, zo geeft hij aan.

De klachtbehandelaar geeft aan dat hij het jammer vindt dat de heer Cornelissen slechte ervaringen heeft met de dienstverlening van de gemeente. En dat hij zijn frustratie goed begrijpt. Ook geeft hij aan dat het helaas niet altijd lukt om elkaar helemaal tevreden te stellen, maar dat duidelijkheid bieden wel mogelijk is. Tot slot geeft de behandelaar aan dat de gemeente graag wil leren van klachten en dat hij de toelichting van de heer Cornelissen mee zal nemen in het verdere onderzoek naar de klacht.