



nationale ombudsman

Rapport

Nog werk voor de BUCH: motiveer een afwijzing van een verzoek goed

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Heiloo en Werkorganisatie de BUCH gegrond.

Datum 30 december 2024
Publicatienummer 2024/148

Inleiding

Meneer Weber deed een verzoek tot aankoop van een stuk grond bij de gemeente Heiloo (hierna: de gemeente) dat grenst aan zijn tuin. Vervolgens diende meneer Weber een klacht in over de manier waarop de gemeente met dat verzoek omging. Zijn klacht werd behandeld en afgehandeld door Werkorganisatie de BUCH (hierna: de BUCH). De BUCH is namelijk een samenwerkingsverband tussen vier aangesloten gemeentes (Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo), waarbij is vastgelegd dat klachten als die van meneer Weber door de BUCH worden behandeld.

In dit rapport staan de bevindingen, het oordeel, de conclusie én een aanbeveling van de Nationale ombudsman over de klacht van de heer Weber.

De klacht

De nationale ombudsman onderzocht de klacht en beschrijft deze als volgt:

"Meneer Weber klaagt erover dat de gemeente niet goed met hem communiceerde en niet voortvarend werkte nadat hij daar een verzoek indiende tot aankoop van een stuk groen. Daarnaast vindt hij dat de gemeente niet inging op al zijn argumenten waarom de aankoop hiervan volgens hem wel door zou moeten gaan. Ook vindt hij dat de BUCH bij de behandeling van zijn klacht nog steeds niet inging op al zijn argumenten. En hij vindt dat de BUCH zijn klacht niet voortvarend behandelde."

Dit is er gebeurd

Verzoek om aankoop grond

Meneer Weber wilde een stuk grond van de gemeente kopen dat grenst aan de tuin van zijn woning. Hij nam contact op met de gemeente om hierover te praten. De gemeente liet hem weten dat hij daarvoor een officieel verzoek kon indienen via de website. Dit deed meneer Weber, maar hij vernam daarna niets van de gemeente. Hij belde een aantal keren naar de gemeente en kreeg iedere keer de toezegging dat hij zou worden teruggebeld. Maar dat gebeurde niet.

Afwijzingen van het verzoek

Meneer Weber hoorde pas van de gemeente toen hij een e-mail ontving met een afwijzing van zijn verzoek. De gemeente liet hem weten dat het stuk grond viel onder structureel groen. En dat de gemeente structureel groen niet verkoopt, omdat dit in het belang was voor het behoud van flora en fauna. Ook gaf de gemeente aan dat een boom naast het stuk grond in het gedrang kon komen als meneer Weber dit zou kopen.

Meneer Weber was het oneens met deze beslissing en besloot opnieuw telefonisch contact op te nemen met de gemeente. Hij wees de medewerker erop dat bewoners verderop in de straat eerder dat jaar een soortgelijk perceel van de gemeente kochten. De medewerker zei volgens meneer Weber dat de gemeente zijn verzoek inderdaad niet goed had opgepakt en beoordeeld. Hij zou een nieuwe beslissing krijgen op zijn verzoek. Anders dan hij had verwacht kreeg meneer Weber opnieuw een afwijzing van de gemeente. De gemeente herhaalde haar argument dat zij percelen die vallen onder structureel groen niet verkoopt. En verder had de gemeente het betreffende perceel nodig om de aangrenzende sloot te onderhouden. Volgens de gemeente was de situatie van meneer Weber bovendien niet hetzelfde als die van de bewoners in zijn straat, omdat de grond die deze bewoners kochten aan de achterzijde van de woning lag. En bij meneer Weber ging om grond aan de zijkant van zijn woning.

Contact met de wethouder over afwijzingen

Meneer Weber vond dat de gemeente zijn verzoek nog steeds niet goed had behandeld en beoordeeld en stuurde nog diezelfde dag een brief aan de wethouder. In die brief gaf hij aan dat hij vond dat de gemeente niet goed met hem communiceerde, omdat zij zijn verzoek traag oppakte en toezeggingen om terug te bellen niet nakwam. Ook legde hij uit waarom hij vond dat hij toch voor aankoop van de grond in aanmerking zou moeten komen. Meneer Weber wees hierbij op een plattegrond en een satellietfoto, waarop volgens hem te zien is dat beide percelen in een 'dode hoek' liggen. En dat de gemeente in deze 'dode hoek' al jaren geen onderhoud uitvoerde aan de sloot. Ook bracht hij naar voren dat het stuk grond dat de andere bewoners kochten (veel) dichterbij de sloot lag, dan het perceel dat hij van de gemeente wilde kopen. Een paar weken later volgde een gesprek tussen meneer Weber en de wethouder. Volgens meneer Weber erkende de wethouder tijdens dit gesprek dat de procedure niet juist was verlopen en het in de communicatie niet goed was gegaan. De wethouder kwam na het gesprek ook de situatie bij meneer Weber thuis bekijken.

Nogmaals afwijzing van het verzoek

Tot verbazing van meneer Weber wees de gemeente zijn verzoek echter andermaal af. De uitleg van de gemeente kon meneer Weber ook dit keer niet volgen, omdat de gemeente wéér nieuwe argumenten opvoerde om zijn verzoek af te wijzen. De wethouder herhaalde de eerder door de gemeente gegeven argumenten dat het perceel viel onder structureel groen en dat de situatie van meneer Weber en de andere bewoners niet hetzelfde was. Maar voerde verder allerlei nieuwe argumenten aan over het behoud van flora en fauna (bosschages, klimaatadaptie en hittestress). Op de andere argumenten van meneer Weber ging de wethouder niet in.

Klacht bij de gemeente

Meneer Weber besloot na de nieuwe afwijzende beslissing om een klacht in te dienen bij de gemeente. In zijn klacht gaf hij aan dat hij ontevreden was over de behandeling van zijn verzoek door de gemeente en de communicatie rondom het verzoek. Meneer Weber liet weten dat hij de motivering van de gemeente bij de afwijzing van zijn verzoek nog steeds niet snapte. Niet alleen omdat de gemeente iedere keer met nieuwe redenen kwam om zijn verzoek af te wijzen. Maar ook omdat de gemeente nog steeds niet goed uitlegde waarom zij wel het perceel verkochten aan de andere bewoners, maar niet aan hem wilde verkopen.

Reactie op de klacht van de BUCH

De BUCH nam de klacht van meneer Weber over de gemeente in behandeling en liet hem in reactie daarop het volgende weten.

De BUCH deed onderzoek naar de klacht van meneer Weber over de communicatie, die met name ging over het niet nakomen van toezeggingen om hem terug te bellen. Volgens de BUCH bleek uit hun onderzoek niet dat er onrechtmatigheden plaatsvonden in de communicatie met meneer Weber.

Ten aanzien van de afwijzing tot aankoop van het stuk grond concludeerde de BUCH dat zij geen (inhoudelijke) onrechtmatigheden daarin vaststelde. En dat zij vasthield aan het standpunt dat zij het stuk grond niet zou verkopen aan meneer Weber.

De BUCH somde tot slot de argumenten op die ten grondslag lagen aan de afwijzing van het verzoek van meneer Weber. De gemeente zou het stuk grond namelijk niet verkopen, omdat dit deel uitmaakte van structureel groen die het groene aanzicht van de wijk waarborgde. Ook was dit in het belang voor het behoud van flora en fauna. Bovendien bestond het gevaar dat een boom in de buurt van het perceel bij verkoop in het gedrang komt. En dat de gemeente bovendien het stuk grond wilde blijven gebruiken om de sloot te onderhouden.

Klacht bij de Nationale ombudsman

Meneer Weber was ontevreden over de reactie van de BUCH op zijn klacht en hij legde zijn klacht daarom voor aan de Nationale ombudsman. Meneer Weber kon zich er niet in vinden dat zijn klacht over de communicatie bij de behandeling van zijn verzoek ongegrond werd verklaard. De BUCH benoemde wel dat zij onderzoek deed, maar wat voor onderzoek zij deed én waarom zij vindt dat de communicatie met meneer Weber wél goed verliep maakte zij niet duidelijk. Meneer Weber benadrukte daarbij dat de gemeente hem nooit terugbelde én dat in gesprekken met een medewerker en de wethouder het signaal werd gegeven dat de gemeente zijn verzoek zou toewijzen.

Meneer Weber vond verder dat de BUCH onvoldoende toelichtte waarom zij het perceel niet aan hem wilde verkopen. Het kwam op hem over alsof de gemeente en de BUCH willekeurig redenen bedachten om zijn verzoek af te wijzen. Hij dacht dat dit kwam vanwege het ontbreken van een beleid bij de gemeente en de BUCH (voor de verkoop van) structureel groen én omdat zijn verzoek iedere keer door een andere medewerker werd behandeld. Ook ging de BUCH nog steeds niet in op al zijn argumenten dat zijn verzoek om aankoop van het perceel ten onrechte werd afgewezen. Met name zijn argument dat zijn verzoek vergelijkbaar is met de situatie van bewoners verderop in de straat. Tot slot vond meneer Weber dat de BUCH zijn klacht niet voortvarend behandelde, omdat de BUCH pas ruim buiten de termijn met een reactie kwam.

Onderzoek van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman deed onderzoek naar de klacht van meneer Weber over de gemeente en over de BUCH én besloot ook om uit eigen beweging onderzoek te doen naar de klachtbehandeling (in het algemeen) bij de BUCH. Dit laatste deed de ombudsman omdat hij eerder onderzoek¹ deed naar klachtbehandeling door de BUCH. Hij wilde dus weten wat de BUCH deed met de leerpunten die hij destijds aan de BUCH meegaf, namelijk om te letten op het voortvarend behandelen van een dossier én op het proces van klachtbehandeling.

Daarom stelde de Nationale ombudsman de BUCH vragen over de klacht van meneer Weber. Ook deed hij het voorstel om na schriftelijke beantwoording van deze vragen door BUCH eerst met elkaar in gesprek te gaan over de beide onderdelen van het onderzoek. De BUCH stemde in met dit voorstel.

De reactie van de BUCH op vragen van de Nationale ombudsman

1. Reactie (van de gemeente) en de BUCH op vragen over de klacht van meneer Weber

De gemeente legde uit dat zij op dit moment nog een oud beleidsplan heeft, waarin alleen niets staat over (de verkoop van) structureel groen. Er is sprake van een werkwijze die inhoudt dat de gemeente alleen groen verkoopt als het verwaarloosd is, niet is onderhouden en geen natuurlijk waarde heeft. Volgens de BUCH komt er op korte termijn wel een groenbeleidsplan voor de gemeente, waarin is bepaald dat zij helemaal geen openbaar groen meer verkoopt. Behalve als het gaat om openbaar groen op plekken waar die de gemeente niet kan onderhouden.

Daarnaast lichtte de BUCH toe dat structureel groen (groen)stroken zijn die een bijdrage leveren aan de ruimtelijke structuur. Deze stroken liggen aan de randen van wijken of langs woningen en geven een groene uitstraling. Deze stroken zijn niet te koop of te huur van de bij de BUCH aangesloten gemeenten. Het stuk grond dat meneer Weber wil kopen is zo'n stuk structureel groen, omdat het gaat om een bosplantsoen aan

¹ Rapportbrief van de Nationale ombudsman na onderzoek over de BUCH (dossier 1598019)

een sloot, die een ecologische natuurwaarde heeft. Hier komen vogels, insecten, egels en het wordt dan ook gebruikt als verbindingzone tussen andere stukken groen.

De BUCH bevestigde dat zij eerder een perceel verkocht aan andere bewoners in de straat van meneer Weber. Volgens de BUCH was dit een stuk groen achterzijde van de woning, die de groenstructuur niet aantast en de ecologische waarde intact houdt. Dit is dus anders dan het perceel aan de zijkant van de woning van meneer Weber, die wél de verbindingzone aantast met andere stukken groen. Bovendien staat vlakbij het perceel dat meneer Weber wil kopen een grote boom die oppervlakkig wortelt. Bij verkoop van het perceel zou meneer Weber in de toekomst bezwaar kunnen maken van overlast van deze grote boom. Daarbij heeft de BUCH van meneer Weber vernomen dat hij een verharding wil op het perceel dat hij wil kopen. De BUCH vond dat geen goed idee in verband met (oppervlakkige) wortels van de boom.

2. Reactie van de BUCH op vragen over klachtbehandeling (in het algemeen) door de BUCH

De BUCH geeft aan dat hun klachtregeling van toepassing is in dit geval en niet die van de gemeente, omdat de klacht ging over de communicatie in het algemeen met de gemeente. Als de klacht over een specifieke medewerker van de gemeente zou gaan, dan zou de gemeente de klacht moeten behandelen. Om verdere verwarring te voorkomen, geeft de BUCH aan dat zij de klachtregelingen van de betrokken gemeenten inmiddels van haar website heeft gehaald.

Gesprek met de BUCH

Beide onderdelen van het onderzoek kwamen ter sprake tijdens het gesprek met de BUCH. In het gesprek gaf de BUCH de volgende aanvullende informatie daarover.

1. Over de klacht van meneer Weber

De BUCH gaf aan dat het perceel haar eigendom is en zij daarom niet verplicht is om uit te leggen waarom zij het niet wil verkopen. Dat de BUCH toch uitleg gaf is omdat zij dit netjes vond. De BUCH vindt dat het niet alleen aan de BUCH lag dat het verzoek van meneer Weber leidde tot een klacht. Het ligt ook aan meneer Weber die geen genoegen nam met een afwijzing, omdat hij het perceel links- of rechtsom wilde hebben. De BUCH is van mening dat de gemeente en de BUCH altijd netjes, uitgebreid en nauwkeurig met meneer Weber communiceerden. De betrokken medewerkers deden steeds (intern) onderzoek en navraag in verband met zijn verzoek. En uiteindelijk kwam zelfs de wethouder in zijn tuin kijken. Dat de gemeente meneer Weber een paar keer niet terugbelde kan zijn, maar uiteindelijk kreeg hij altijd antwoord, zo stelt de BUCH.

De BUCH erkent wel zij bij de behandeling van het verzoek én afhandeling van de klacht een aantal dingen niet goed deed. De intenties waren goed, maar zij wekte een verkeerde indruk. Dit kwam doordat dat meneer Weber na ieder bericht een (ander) antwoord kreeg van een andere medewerker. Iedere medewerker deed namelijk onderzoek, kwam meer te weten over het onderwerp en wees het verzoek afzonderlijk af. De BUCH begrijpt dat meneer Weber hierdoor de indruk kreeg dat de BUCH zocht naar nieuwe of andere argumenten om zijn verzoek af te wijzen.

De BUCH geeft toe dat de motivering in (met name) de klachtafhandelingsbrief uitgebreider had moeten zijn, omdat zij het ingenomen standpunt niet met argumenten onderbouwde. Bij de klacht over de communicatie wees de BUCH er alleen op dat zij onderzoek deed hiernaar. Wat voor een onderzoek zij deed en waarom dit leidde tot een ongegronde klacht lichtte de BUCH niet verder toe. Volgens de BUCH handelde zij de klacht van meneer Weber inderdaad één dag te laat af.

2) Over klachtbehandeling door de BUCH (in het algemeen)

De BUCH gaf een uitleg over de klachtbehandeling (in het algemeen) bij de BUCH én lichtte toe wat zij deed met het onderzoek van de ombudsman uit 2023. De BUCH paste haar werkwijze na het onderzoek van de

ombudsman uit 2023 aan door te zorgen dat iedere klacht eerst bij de klachtcoördinator van de BUCH terecht komt. De klachtcoördinator beoordeelt vervolgens of de klacht bij de aangesloten gemeente thuishoort of bij de BUCH. De burger ontvangt hierover ook een uitleg, zodat verwarring over de verschillende klachtregelingen wordt voorkomen.

Daarnaast maakte de BUCH preciezere afspraken bij de inhoudelijke behandeling van klachten. De teammanager van het domein waarover de klacht gaat wordt direct bij een klacht betrokken, waar dit voorheen niet gebeurde.

Verder liet de BUCH weten dat zij naar aanleiding van dit onderzoek alle klachtregelingen van de betrokken gemeenten op de website van de BUCH verwijderde.

Tot slot liet de BUCH weten dat zij bijna alle klachten binnen de wettelijke termijn afhandelt, maar dat dit bij meneer Weber helaas niet zo was.

Formele standpunten van de BUCH

Op verzoek van de ombudsman nam de BUCH na het gesprek een officieel standpunt in over de klacht van meneer Weber en de klachtbehandeling (in het algemeen). Hieronder staan de standpunten van de BUCH op hoofdlijnen weergegeven.

1. Over de klacht van meneer Weber

De BUCH vindt de klacht over de over de communicatie en het niet voortvarend oppakken van het verzoek van meneer Weber ongegrond. De BUCH verwijst voor de redenen hiervoor naar de klachtafhandelingsbrief en wat hierover er in het gespreksverslag tussen de ombudsman en de BUCH staat.

De BUCH erkent dat de motivering van de afwijzing van het verzoek van meneer Weber uitgebreider had moeten. De BUCH vult de motivering daarom als volgt aan.

De BUCH heeft op dit moment weliswaar nog geen beleid vastgelegd als het gaat om structureel groen, maar zij verkoopt alleen groen als het verwaarloosd is, niet is onderhouden en geen natuurlijk waarde heeft. Op korte termijn komt er wel een groenbeleidsplan, waarin ook (de verkoop van) structureel groen is geregeld. In dat plan staat dat de gemeente geen (openbaar) groen verkoopt, behalve als dat niet onderhouden kan worden of als zij in het geval van onderhoud over privaat eigendom heen moet.

De BUCH schrijft ten aanzien van (het begrip) structureel groen dat dit niet te koop of te huur is, omdat het een bijdrage levert aan de ruimtelijke structuur. Het perceel dat meneer Weber wil kopen ligt aan een bosplantsoen dat een hoge ecologische natuurlijkwaarde heeft en als verbindingszone wordt gebruikt door de dieren die er zitten.

Aan andere bewoners in de straat bij meneer Weber is inderdaad een perceel verkocht, maar dit perceel was aan de achterkant van de woning en tast de verbindingszone niet aan, waardoor de ecologische waarde blijft behouden. Dat is volgens de BUCH wel het geval bij verkoop van het perceel aan meneer Weber.

2. Over klachtbehandeling door de BUCH (in het algemeen)

De BUCH erkent dat de klachtregelingen van de betrokken gemeenten op de website voor verwarring konden zorgen. Daarom heeft de BUCH naar aanleiding van de vragen van de ombudsman deze klachtregelingen verwijderd van de website. Ook geeft de BUCH aan dat zij ten aanzien van de inhoudelijke behandeling van klachten intern preciezere afspraken maakte. De BUCH erkent tot slot dat zij de klacht van meneer Weber niet binnen de wettelijke termijn afhandelde.

De reactie van meneer Weber op het standpunt van de BUCH

De ombudsman stuurde het gespreksverslag met de BUCH, de brief waarin de BUCH werd gevraagd om een standpunt in te nemen én het standpunt van de BUCH naar meneer Weber. Meneer Weber reageerde hierop als volgt.

Meneer Weber vindt het positief dat de BUCH plannen maakt om de communicatie met de burger te verbeteren. Maar verder is hij teleurgesteld in de reactie van de BUCH, omdat zij de klacht nog steeds niet goed begrijpt. Meneer Weber benadrukt dat hij het perceel niet links- of rechtsom wil kopen zoals de BUCH stelde tijdens het gesprek met de ombudsman. Het gaat hem er namelijk om dat de gemeente én de BUCH zijn verzoek willekeurig behandelden én nog steeds niet ingaan op alle argumenten die hij al vaker aandroeg. Daarom zet hij de argumenten nog een keer op een rij.

De BUCH gaat uit van een van een feitelijke situatie die niet klopt, omdat zij nog steeds niet keek naar de plattegrond en de satellietfoto waarop de percelen te zien zijn. Hierop is namelijk te zien dat het perceel van meneer Weber (in het verlengde) van zijn achtertuin ligt net als bij de andere bewoners. Ook blijkt hieruit dat het stuk grond dat hij wil kopen de groenstructuur niet aantast, omdat het perceel van de andere bewoners dichterbij de sloot ligt. En de verbindingzone wordt evenmin aangetast, omdat het perceel dat hij wil kopen evenals dat de andere bewoners tussen tuin ligt ingeklemd. Daarbij begrijpt meneer Weber het argument over het behoud van ecologische waarde niet, want volgens hem mochten de andere bewoners een kas en een veranda met schuur op het door hun aangekochte perceel zetten.

Tot slot stelt meneer Weber dat de BUCH niet één dag te laat was met de afhandeling van de klacht, maar dat dit langer was. Hij belde namelijk meerdere keren om te vragen naar de klachtafhandeling en hij ontving uiteindelijk een ongedateerde brief.

De reactie van de BUCH op het verslag van bevindingen van de ombudsman

De ombudsman stelde vervolgens een verslag van bevindingen op waarin de feiten én de standpunten van beide partijen staan. De BUCH reageerde hierna op de inhoudelijke reactie van meneer Weber op het standpunt van de BUCH, die in het verslag van bevindingen staat.

De BUCH wijst er met behulp van twee (andere) satellietfoto's op dat de situatie van meneer Weber wél verschilt van de bewoners verderop in de straat. Op één van de satellietfoto's is volgens de BUCH namelijk te zien dat meneer Weber een perceel aan de zijkant van zijn woning wil kopen en bij de andere bewoners is dat aan de achterkant.

Daarnaast verschilt de beplanting (van bomen) bij de percelen en daarmee kans op beschadiging daarvan. Die kans op beschadiging is groot bij verkoop van perceel aan meneer Weber.

Verder wordt de groenstrook (aan het water) een stuk smaller als meneer Weber het perceel koopt dat hij wil hebben. Dit zou de groenstructuur (langs het water) aantasten, die tegelijkertijd ook een hoge ecologische natuurwaarde heeft. De BUCH voegt hieraan toe dat de gemeenteraad van de gemeente inmiddels wél een groenbeleidsplan heeft vastgesteld, waarin zij opnam dat zij geen openbaar groen meer te verkoopt.

De BUCH herhaalt tot slot dat zij inderdaad te laat was met het afhandelen van de klacht, maar dat dit maar één dag was en niet langer zoals meneer Weber stelt. De BUCH voegt hieraan toe dat zij hier al haar excuses voor aanbod.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

Het oordeel richt zich op de twee hoofdpunten die uit dit onderzoek naar voren komen. Dit zijn de klacht van meneer Weber én het onderzoek uit eigen beweging naar de klachtbehandeling (in het algemeen) bij de BUCH.

De beoordeling

1. Over de klacht van meneer Weber

De ombudsman toetst het handelen van de gemeente en de BUCH aan het vereiste van goede motivering. Dit vereiste brengt met zich mee dat de overheid niet (alleen) handelt naar wat haar goed uitkomt of dat zij dit doet op basis van willekeur. De overheid moet haar handelen dus goed motiveren, helder aangeven waarop zij haar handelen baseert en zorgen dat dit begrijpelijk is voor de burger. Maar de gemeente en de BUCH deden dit niet en dat is onbehoorlijk.

De ombudsman vindt dat de gemeente en de BUCH hun standpunt begrijpelijker hadden moeten maken voor meneer Weber. Zij baseerden zich bij hun afwijzing van het verzoek namelijk op hun werkwijze, die bepaalt dat zij vanwege een paar (algemene) redenen structureel groen niet verkopen. Volgens de ombudsman bieden de gemeente en de BUCH hierdoor bij voorbaat te weinig ruimte voor inhoudelijke argumenten. De gemeente en de BUCH zouden die ruimte wel moeten bieden.

Daarbij komt dat de gemeente en de BUCH niet voldoende ingingen op de inhoudelijke argumenten zelf die meneer Weber aanvoerde nadat hij een afwijzing kreeg. Meneer Weber bracht namelijk (met behulp van een plattegrond en een satellietfoto) in dat de bewoners verderop in de straat eerder een soortgelijk perceel kochten. De ombudsman begrijpt deze argumenten en vindt daarom dat meneer Weber zich terecht bleef afvragen waarom zijn verzoek dan werd afgewezen.

De ombudsman vindt het een gemiste kans dat de BUCH pas laat tijdens zijn onderzoek wél (preciezer) inging op de argumenten van de heer Weber en haar afwijzing beter toelichtte. In het verslag van bevindingen stonden namelijk geen nieuwe feiten of argumenten van meneer Weber.

Tot slot constateert de ombudsman dat de communicatie met meneer Weber niet soepel liep én verwarrend was, vanwege het feit dat verschillende medewerkers van de gemeente het verzoek van meneer Weber behandelden en ieder van hen afzonderlijk een afwijzing stuurde. De ombudsman vindt het goed dat de BUCH later toegaf dat zij dit inderdaad niet goed deed.

2. Over klachtbehandeling door de BUCH (in het algemeen)

De Nationale ombudsman constateert na onderzoek uit eigen beweging dat de BUCH ten aanzien van de klachtbehandeling positieve veranderingen in het proces doorvoerde, maar wel scherp moet blijven op haar voortvarendheid. Dit volgt namelijk uit het gesprek dat de ombudsman met de BUCH voerde, waarin werd gevraagd of de BUCH iets deed de leerpunten uit eerder onderzoek.

De ombudsman wijst erop dat de BUCH moet blijven letten op het bewaken van termijnen, omdat (net als in het eerdere onderzoek) deze klacht buiten de wettelijke termijn liep. Tegelijkertijd vindt de ombudsman het positief om te horen dat de BUCH op basis van het eerdere onderzoek veranderingen aanbracht in het proces van klachtbehandeling. De klachtcoördinator oordeelt sindsdien of een klacht bij de BUCH of een aangesloten gemeente thuishoort en neemt de burger hierin mee. Ook vindt de ombudsman het goed dat de teammanager van het betreffende domein direct bij een klacht wordt betrokken. De ombudsman merkt hierbij wel op deze verandering in het proces van klachtbehandeling dan wel moet leiden tot een heldere (motivering in de) klachtafhandeling.

De conclusie

De Nationale ombudsman vindt de klacht van meneer Weber gegrond. De gemeente en de BUCH handelden onbehoorlijk, omdat zij hun standpunt om een stuk grond niet te verkopen niet begrijpelijk maakten door te verwijzen naar hun (algemene) werkwijze. Daarnaast gingen zij niet (voldoende) in op de argumenten van meneer Weber. Ook constateert de ombudsman dat de gemeente en de BUCH niet goed communiceerden met meneer Weber.

Tot slot vindt de Nationale ombudsman dat de BUCH weliswaar positieve verandering aanbracht in haar proces van klachtbehandeling, maar dat zij moet blijven letten op het voortvarend behandelen van een klacht. Deze klacht behandelde de BUCH immers niet binnen de wettelijke termijn.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen