



Rapport gemeentelijke ombudsman

Baliemedewerker 30 gezocht!

inzake de klacht van mevrouw S.
over het cluster Dienstverlening van de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 1701
Datum: 15 maart 2018



Samenvatting

Mevrouw S. verhuurt in Rotterdam kamers aan buitenlandse studenten. Deze moeten zich bij de gemeente op haar adres inschrijven in de Basisregistratie personen (BRP). Zo ook een studente uit Japan. Tijdens haar bezoek aan de Stadswinkel, lukt het deze studente niet om zich in te schrijven. Mevrouw S. besluit mee te gaan met de studente en ze maken online een nieuwe afspraak. Wanneer ze aan de beurt zijn bij balie 30 gaat het 'opnieuw' mis. Mevrouw S. schrijft daarover: *"Ik heb nog nooit zo'n vervelend gesprek gehad, het was gewoon niet mogelijk om met deze medewerker een fatsoenlijk en logisch gesprek te voeren..."*

De ombudsman vraagt de gemeente eerst op de klacht te reageren. De gemeente maakt vervolgens fout op fout, "De Wet van Murphy" zou de verantwoordelijke manager later zeggen. Het meest in het oog springt echter dat de gemeente de medewerker van balie 30 niet kan achterhalen. Pas tijdens het onderzoek van de ombudsman vindt de gemeente de betrokken baliemedewerker.

De baliemedewerker zegt vervolgens in een hoorgesprek met de ombudsman dat zij zich mevrouw S., noch het gesprek kan herinneren. Zij herkent zichzelf naar eigen zeggen ook niet in het verhaal van mevrouw S.

De ombudsman kan over het gesprek aan de balie geen oordeel geven. Er zijn geen getuigen en de studente uit Japan kan geen Nederlands verstaan. Wel oordeelt de ombudsman dat de klachtbehandeling te lang heeft geduurd en dat de gemeente vanaf het begin beter haar best had moeten doen om de baliemedewerker te achterhalen. Juist het feit dat de gemeente de medewerker niet kon vinden maakte dat mevrouw S. zich niet serieus genomen voelt.

Mevrouw S. heeft met haar klacht een bijdrage geleverd aan het brede onderzoek van de ombudsman naar de behandeling van bejegeningklachten 'Horen, zien en praten'. Ook heeft het Cluster Dienstverlening van de gemeente Rotterdam haar werkwijze voor het achterhalen van de medewerker(s) op wie een klacht betrekking heeft aangepast.



Inleiding

Mevrouw S. verhuurt 2 kamers van haar woning aan International Exchange Students van de Erasmus Universiteit. De dochter van mevrouw S. studeert en woont in Amsterdam, maar staat nog ingeschreven op het adres van haar moeder in Rotterdam.

Een nieuwe huurster, een Japanse studente, gaat met alle benodigde documenten naar de balie van Stadswinkel Centrum om zich op het adres van mevrouw S. in te schrijven in het register Niet Ingezetenen. Het inschrijven mislukt. Volgens mevrouw S. was de studente geschokt over de manier waarop haar inschrijving geweigerd werd en belde zij mevrouw S. huilend op. Mevrouw S. besluit daarom bij het volgende bezoek mee te gaan. Online maken ze een nieuwe afspraak. Mevrouw voelt zich tijdens dit bezoek onheus bejegend en dient daarover een klacht in bij de ombudsman die de klacht daarna doorstuurt naar het cluster Dienstverlening met het verzoek eerst zelf op de klacht te reageren. Wat daarna gebeurt, is de Wet van Murphy, zoals een leidinggevende van Publiekszaken zegt.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op en kregen klager en de gemeente de gelegenheid op de bevindingen te reageren. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling. De bevindingen werden ook aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam gestuurd ter attentie van de wethouder Financiën, Organisatie, Haven, Binnenstad en Sport. Aan de conceptbevindingen verbond de ombudsman een voorlopig oordeel. Na de reactie van de gemeente, heeft de ombudsman de bevindingen definitief vastgesteld en geeft hij zijn definitieve oordeel. Hoewel mevrouw S. een aantal keer in de gelegenheid is gesteld om op de bevindingen te reageren, heeft zij dat niet gedaan. De ombudsman heeft daarop besloten zijn oordeel zonder haar reactie vast te stellen.

De klachten van mevrouw S. heeft de ombudsman als volgt samengevat.

Klacht

- Klacht 1* Ik ben onheus bejegend aan de balie van de stadswinkel op 21 december 2016.
- Klacht 2* De gemeente heeft er te lang over gedaan om mijn klacht af te handelen.
- Klacht 3* De gemeente heeft de klacht onzorgvuldig afgehandeld. Het is bijvoorbeeld onzin dat de medewerker die mij zo slecht behandelde niet gevonden kan worden. De gemeente houdt mij voor de gek.



Bevindingen

Tijdens zijn onderzoek heeft de ombudsman inzage genomen in het klachtdossier en gesproken met de betrokken medewerker, toen die eenmaal bekend was. Behalve de studente uit Japan zijn de ombudsman geen getuigen bekend. Omdat zij geen Nederlands spreekt kan zij niet verklaren wat er precies is gewisseld tussen mevrouw S. en mevrouw B. Om die reden heeft de ombudsman besloten de Japanse studente niet te horen.

Naar aanleiding van zijn onderzoek gaat de ombudsman uit van de volgende feiten, omstandigheden en meningen.

Bezoek aan balie

1. Op 21 december 2016 bezoekt mevrouw S. samen met een buitenlandse studente balie 30 van de afdeling Burgerzaken. De baliemedewerkster zou gezegd hebben dat er te veel personen staan ingeschreven op hetzelfde adres. Volgens mevrouw S. werd ze daarbij onheus bejegend. Zij schrijft daarover: *“Ik heb nog nooit zo’n vervelend gesprek gehad, het was gewoon niet mogelijk om met deze medewerker een fatsoenlijk en logisch gesprek te voeren. Zij was ontzettend bot, had geen begrip voor de situatie, wilde geen informatie geven maar alleen beschuldigen, onvriendelijk, niet professioneel, ze had geen communicatieve vaardigheden die een medewerker aan de balie zou moeten hebben, niet klant vriendelijk, machtshouding, verbitterd. Ik heb geen goede woorden voor haar. De Japanse student moest weer huilen door haar. Uiteindelijk begreep ik met veel moeite en pijn dat op mijn adres 3 verschillende namen mogen wonen. Ze plande een afspraak in voor “huisbezoek”. Ik zei dat ik dat in mijn agenda zet en er bij wilde zijn voor de afspraak. Toen zei ze weer erg bot dat de afspraak voor de student is en niet voor mij. Het is mijn huis waar we over praten, ik woon daar ook en wil graag weten wie, wanneer in mijn huis komt. Zo raar is het toch niet dat ik erbij wil zijn? Zij deed alsof ik een topcrimineel was en alles bewust fout doe. Die medewerkster keek me niet eens aan tijdens het gesprek (letterlijk).”*
2. De Japanse studente is op 31 januari 2017 op het adres van mevrouw S. ingeschreven in het register Niet Ingezetenen.

Lange duur klachtafhandeling

3. Op 29 januari 2017 dient mevrouw S. een klacht in bij de gemeentelijke ombudsman. De ombudsman vraagt op 1 februari 2017 aan de Vakeenheid



Publiekszaken om de klacht van mevrouw S. in behandeling te nemen en hem een kopie van de klachtafhandelingsbrief te sturen.

4. Op 13 maart 2017 stuurt een medewerker klachtbehandeling de ombudsman een e-mail waarin staat dat de klacht van mevrouw S. op 1 maart 2017 is afgehandeld. De klacht zou telefonisch zijn besproken met de senior medewerker van Stadswinkel Centrum en naar tevredenheid zijn afgehandeld.
7. Bij navraag door de ombudsman laat mevrouw S. op 21 maart 2017 telefonisch weten dat zij niks van de gemeente heeft vernomen.
8. De ombudsman belt de gemeente op 22 maart 2017 om opheldering. De klachtmedewerker geeft aan dat er mogelijk 2 dossiers door elkaar zijn gehaald.
5. Op 22 maart 2017 belt een senior klachtmedewerker van het cluster Dienstverlening mevrouw S. om de klacht door te nemen en aan te geven dat er een fout is gemaakt. Er zijn 2 klachten door elkaar gehaald.
6. Op 31 maart 2017 belt de senior klachtmedewerker opnieuw naar mevrouw S. De betrokken medewerker Publiekszaken kan volgens de klachtmedewerker niet worden achterhaald. Mevrouw S. vraagt de klachtmedewerker om een schriftelijke afhandeling. Ze schrijft de ombudsman: *“Ik heb een klacht ingediend bij de gemeente. Die reageerde erg laat. Ze zeiden dat ze niet wisten om welke ambtenaar het ging. Ze zouden die niet meer kunnen traceren. Dat lijkt mij onlogisch want ik heb tijdstip en balienummer aan de gemeente verteld. Die reactie op mijn klacht van de gemeente maakte me nog kwader dan ik aanvankelijk was. Iedereen is te traceren. Het feit dat ze mij voor de gek willen houden, maakt mij nog bozer. Ook het feit dat de gemeente schreef dat met mij zou zijn gesproken en dat de klacht naar tevredenheid van mij zou zijn afgehandeld, maakt me boos. Dat was namelijk niet zo.”*
7. Op 10 april 2017 schrijft de Manager Uitvoering Dienstverlening aan mevrouw S.: *“In eerste instantie was aan de Ombudsman gemeld dat er telefonisch contact met u was opgenomen. Helaas bleek dat op een misverstand te berusten. Vervolgens is alsnog telefonisch contact met u opgenomen. ...Getracht is te achterhalen welke medewerker u destijds aan de balie heeft geholpen, maar dat is helaas niet meer gelukt.”*



Niet kunnen vinden betrokken medewerker

8. Tijdens het onderzoek van de ombudsman laat de gemeente Rotterdam de ombudsman weten dat zij de betrokken medewerker alsnog heeft kunnen achterhalen. De Manager Uitvoering Dienstverlening zegt daarover op 19 september 2017: *“Er zijn meerdere dingen misgegaan bij de klachtbehandeling. Het lijkt wel de Wet van Murphy. Op het moment dat mevrouw S. aan de balie kwam (december 2016) werkten we met een nieuw systeem. Van dit systeem waren nog niet alle mogelijkheden operationeel en derhalve was het niet mogelijk om te achterhalen welke medewerker mevrouw S. te woord had gestaan. Via een ander systeem, dat bijvoorbeeld ook geraadpleegd kan worden bij vermoedens van misbruik, is het wel te achterhalen. Dit systeem kan pas geraadpleegd worden nadat hiervoor toestemming is gegeven door de daartoe geautoriseerde persoon. Dit is vervolgens gebeurd.”*
9. De betrokken medewerker van de balie Burgerzaken, mevrouw B., vertelt de ombudsman: *“De klacht van mevrouw S. en de reactie van de gemeente Rotterdam zijn mij bekend. Met de heer O. (directeur uitvoering) heb ik over de klacht en de reactie van de gemeente gesproken. Ik herken me niet in het verhaal van mevrouw S. Ik vind het vervelend voor mevrouw S. dat ze het gesprek zo heeft ervaren, maar dit is niet hoe ik mijn werk doe. Discussies aan de balie komen wel voor, maar dan leg ik rustig uit dat er wetten en regels zijn, waaraan ik me moet houden. Ik doe dit werk al 13 jaar.”*
10. **Standpunt klager**
“Ik heb een klacht ingediend omdat dit niet mag gebeuren. Dat heb ik ook voor andere mensen gedaan. Ik heb door deze gang van zaken meer gezondheidsklachten. Wij zijn mensen en willen als mens met respect behandeld worden.”
11. **Standpunt beklagde medewerker**
“Van de ontmoeting met een Japanse studente en mevrouw S. (op 21 december 2016) kan ik mij niets herinneren. Ook niet of de Japanse studente bij haar eerste bezoek aan de stadswinkel (ook) met mij contact heeft gehad. Het is ook zo lang geleden. In het algemeen is het zo dat de gemeente Rotterdam een huisbezoek doet als er teveel personen op een adres staan ingeschreven. Ik voer het gesprek aan de balie met degene die zich wil inschrijven. Dan heb ik liever geen derde persoon erbij, tenzij het is om te vertalen.”



12. Standpunt van de Manager Uitvoering Dienstverlening

“Op uitlatingen van mevrouw S. over straf en ontslag voor mevrouw B. ga ik hier niet in. Ik kan wel stellen dat alle medewerkers van Publiekszaken klantgerichtheid hoog in het vaandel hebben staan. Regelmatig worden in dit kader trainingen gevolgd door alle medewerkers. Helaas is het in de veelvoud aan klantcontacten niet altijd te voorkomen dat er een enkele keer iets mis gaat in de communicatie. Bij deze bied ik mijn excuses aan voor de gang van zaken. Ik hoop dat een volgend bezoek wel naar tevredenheid verloopt.”

Wet en regelgeving

13. De Wet basisregistratie personen afdeling 2 Niet-ingezetenen

De gemeente Rotterdam houdt, net als andere gemeenten, persoonsgegevens van burgers (ingezetenen) bij in de Basisregistratie personen (BRP). Personen die korter dan 4 maanden naar Nederland komen om te werken of te studeren moeten zich inschrijven in het niet-ingezetene deel van de BRP. Dit heet ook wel de Registratie Niet-Ingezetenen (RNI). Inschrijven is nodig omdat voor werk of studie een burgerservicenummer noodzakelijk is. Bij de eerste inschrijving krijgt men een BSN¹.

Op de website van de gemeente² staat dat voor inschrijving nodig is:

- een volledig ingevuld formulier registratie niet-ingezetenen,
- het adres van herkomst,
- het verblijfadres (inclusief huurcontract, verklaring van inwoning of bewijs van verblijf in een hotel of pension.

Het verblijfadres wordt voor het geven van het burgerservicenummer gecontroleerd op overbewoning en benodigde vergunningen (huisvestingsvergunning of woningonttrekkingsvergunning).

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

14. De ombudsman toetst het optreden van het Cluster Dienstverlening van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten:

Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

¹ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/persoonsgegevens/basisregistratie-personen-brp>

² <https://www.rotterdam.nl/loket/registratie-niet-ingezetenen/>



Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke – korte- termijn.

Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

Overwegingen

15. Wat de aanleiding ook is, burger en gemeente hebben regelmatig contact met elkaar. Op deze momenten ontstaat communicatie tussen hen waarbij zij gedrag tegenover elkaar vertonen. Een ander woord voor dit gedrag is 'bejegenen'.

Klacht 1 Ik ben onheus bejegend aan de balie van de stadswinkel op 21 december 2016.

16. Pas op 17 juli 2017, ruim 7 maanden na het incident, werd bekend wie de medewerkster was, waarover mevrouw S. klaagde.

17. In verband met haar vakantie heeft de ombudsman de betrokken medewerkster pas op 28 augustus 2017 kunnen horen over wat er op 21 december 2016 is gebeurd. Dit was ruim 8 maanden na het incident.



18. De betrokken medewerkster, mevrouw B., heeft bij de ombudsman verklaard dat zij zich het gesprek met mevrouw S. op 21 december 2016 niet kan herinneren.
19. Het komt niet vaak voor dat de ombudsman meemaakt dat een medewerker geen enkele herinnering heeft aan een gesprek waarover hij een klacht ontvangt.
20. De ombudsman moet echter concluderen dat hij daardoor de feiten niet vast kan stellen en geen oordeel kan geven over deze klacht.

Klacht 2 De gemeente heeft er te lang over gedaan om mijn klacht af te handelen.

21. Op 2 februari 2017 heeft de gemeente de klacht in behandeling genomen. Vervolgens meende de gemeente dat de klacht op 1 maart 2017 telefonisch was afgedaan. Dit bleek onjuist te zijn.
22. Op 10 april 2017 stuurde de Manager Uitvoering Dienstverlening een afhandelingsbrief. De ombudsman gaat uit van een behandelingsduur van 9 weken en 4 dagen. Dat is ruim het dubbele van de eigen servicenorm van de gemeente Rotterdam. Het is ook aanzienlijk langer dan de wettelijke termijn van 6 weken, zoals voorgeschreven in de Algemene wet bestuursrecht. De klacht is gegrond.

Klacht 3 De gemeente heeft de klacht onzorgvuldig afgehandeld. Het is bijvoorbeeld onzin dat de medewerker die mij zo slecht behandelde niet gevonden kan worden. De gemeente houdt mij voor de gek.

23. Bij de klachtafhandeling is een aantal zaken niet goed gegaan. Zo ging de gemeente er ten onrechte vanuit dat de klacht op 1 maart 2017 mondeling was afgehandeld. De gemeente heeft daarop gereageerd en erkend dat in eerste instantie een fout was gemaakt. De gemeente heeft daarvoor excuses aangeboden. De ombudsman vindt dat op dit punt voldoende tegemoet gekomen is aan de klacht van mevrouw S.
24. Ten aanzien van het niet kunnen traceren van de betrokken medewerker vindt de ombudsman dat de gemeente zich er te gemakkelijk vanaf heeft gemaakt. Mevrouw S. had immers een datum, locatie, naam (van de studente) en een tijdstip. De ombudsman vindt dat een goed georganiseerde overheid moet kunnen achterhalen met wie mevrouw S. heeft gesproken.



25. Op het moment dat de gemeente er niet in slaagt om de betrokken medewerker te achterhalen, is zij mevrouw S. bovendien een degelijke uitleg verschuldigd. De ombudsman constateert dat de uitleg van 10 april 2017 niet verder gaat dan een constatering. De gemeente had mevrouw S. beter moeten uitleggen wat zij had gedaan om de medewerker te vinden en waarom dat niet was gelukt.
26. De klacht is gegrond. Het blijkt uiteindelijk dat de gemeente de betrokken medewerker wel kon achterhalen en dat had ze zich eerder moeten realiseren en daaraan uitvoering moeten geven. Bovendien had de gemeente mevrouw S. meer en betere uitleg moeten geven over de hindernissen om de medewerker te vinden. Als de medewerker eerder gevonden was, was er een grotere kans dat zij zich het gesprek met mevrouw S. had kunnen herinneren. De gemeente had dan beter invulling kunnen geven aan een zorgvuldige klachtbehandeling.

Oordeel

De ombudsman geeft hier per klachtonderdeel zijn oordeel over het bestuursorgaan.

Klacht 1 Ik ben onheus bejegend aan de balie van de stadswinkel op 21 december 2016.

De gebeurtenissen op 21 december 2016 zijn niet (meer) vast te stellen. Dit is ook het oordeel: de ombudsman sluit het onderzoek naar deze klacht af zonder daar een oordeel aan te verbinden, omdat de feiten niet vast te stellen zijn.

Klacht 2 De gemeente heeft er te lang over gedaan om mijn klacht af te handelen.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is niet behoorlijk. De klacht over de lange duur van de klachtbehandeling is gegrond. De gemeente heeft onvoldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Voortvarendheid.

Klacht 3 De gemeente heeft de klacht onzorgvuldig afgehandeld. Het is bijvoorbeeld onzin dat de medewerker die mij zo slecht behandelde niet gevonden kan worden. De gemeente houdt mij voor de gek.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is niet behoorlijk. De klacht over een onzorgvuldige afhandeling is gegrond. De gemeente heeft onvoldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Goede Organisatie.



De directeur Publiekszaken schrijft de ombudsman op 4 december 2017 dat er in de tussentijd, binnen het Cluster Dienstverlening, een instructie is ontwikkeld inzake bejegeningsklachten. Hierin is opgenomen dat direct wordt achterhaald wie een klager te woord heeft gestaan. De ombudsman heeft hier met instemming kennis van genomen.

Onderzoek naar de behandeling van bejegeningsklachten

De ombudsman kan zich voorstellen dat het onderzoek naar de bejegeningsklacht (klacht 1) en de uitkomst daarvan voor mevrouw S. onbevredigend zijn.

De ombudsman heeft op 8 februari 2018 een onderzoek op eigen initiatief naar de behandeling van bejegeningsklachten gepubliceerd. De gesprekken met mevrouw S. en met diverse medewerkers van het cluster Dienstverlening hebben daar inhoudelijk aan bijgedragen. Voor concrete aanbevelingen (*'Best Practices'*) voor de behandeling van bejegeningsklachten door de gemeente en door de ombudsman zelf verwijst de ombudsman naar zijn rapport *'Horen, zien en praten'*³.

³ https://www.ombudsmanrotterdam.nl/web/uploads/2018/02/HZP_onderzoek_def.pdf



Bijlage bij rapport 1701

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 29 januari 2017 dient mevrouw S. online een klacht in bij de ombudsman. Ze is bereid om een persoonlijke toelichting te geven.
2. Op 31 januari 2017 belt de ombudsman naar mevrouw S. Haar klacht lijkt de ombudsman duidelijk. Waarschijnlijk is het voor mevrouw S. niet nodig om langs te komen.
3. Op 1 februari 2017 laat de ombudsman aan mevrouw S. weten dat hij nog niet aan zet is. De gemeente Rotterdam heeft nog niet heeft kunnen reageren. De ombudsman stuurt de klacht door naar de gemeente.
4. Op 1 februari 2017 vraagt de ombudsman aan de Vakeenheid Publiekszaken om de klacht van mevrouw S. in behandeling te nemen en hem een kopie van de klachtafhandelingsbrief te sturen.
5. Op 2 februari 2017 bevestigt de gemeente Rotterdam de ontvangst van de brief van de ombudsman van 1 februari 2017. De klacht is in behandeling genomen.
6. Op 13 maart 2017 mailt een klachtmedewerker aan de ombudsman dat de klacht van mevrouw S. op 1 maart 2017 telefonisch en naar tevredenheid is afgehandeld.
7. Mevrouw S. laat de ombudsman desgevraagd op 21 maart 2017 telefonisch weten dat zij nog niks van de gemeente heeft vernomen.
8. De ombudsman belt op 22 maart 2017 naar de gemeente voor opheldering. De klachtenmedewerker geeft aan dat er mogelijk 2 dossiers door elkaar zijn gehaald.
9. Op 22 maart 2017 belt een senior klachtmedewerker van het cluster Dienstverlening naar mevrouw S. om de klacht door te nemen en aan te geven dat er een fout is gemaakt.
10. Op 31 maart 2017 belt dezelfde klachtmedewerker terug met de mededeling dat de beklagde ambtenaar niet meer achterhaald kan worden.
11. Mevrouw S. stuurt de ombudsman op 9 april 2017 een e-mail, waarin ze onder andere aangeeft ontevreden te zijn over de reactie die ze tot nu toe van de gemeente heeft ontvangen.
12. Op 10 april 2017 stuurt de Manager Uitvoering Dienstverlening van de gemeente Rotterdam een brief aan mevrouw S. en aan de ombudsman over de klachten.

Klachtbehandeling door de ombudsman

13. Op 11 april 2017 stuurt de gemeente Rotterdam haar reactie van 10 april 2017 aan mevrouw S. en aan de ombudsman. De ombudsman ontvangt deze brief op 19 april 2017.



14. Op 13 april 2017 mailt mevrouw S. dat zij een schriftelijke reactie van de Manager Uitvoering Dienstverlening heeft ontvangen. Zij is ontevreden over deze reactie en vraagt de ombudsman om onderzoek te doen naar haar klacht.
15. Op 25 april 2017 schrijft de ombudsman aan mevrouw S. dat hij even tijd nodig heeft om goed naar de klacht te kijken.
16. Op 26 april 2017 schrijft de ombudsman dat mevrouw S. binnen een week telefonisch een uitnodiging zal krijgen om haar klacht toe te lichten. De ombudsman wil ook graag haar dossier inzien, voordat hij besluit op welke manier hij op de klacht zal reageren. De ombudsman vraagt of mevrouw S. wil bevestigen dat zij van de dossierinzage op de hoogte is door een meegestuurde verklaring te ondertekenen en aan de ombudsman terug te sturen.
17. Op 1 en 2 mei 2017 belt de ombudsman naar mevrouw S. voor het maken van een afspraak. Omdat de ombudsman telefonisch geen gehoor krijgt stuurt hij een brief.
18. Op 9 mei 2017 tekent mevrouw S. een inzageverklaring voor haar dossier bij de gemeente Rotterdam.
19. Op 15 mei 2017 ontvangt de ombudsman de getekende inzageverklaring.
20. Op 19 mei 2017 interviewt de ombudsman mevrouw S. over de klacht en de aanpak van bejegeningklachten in bredere zin.
21. Op 1 juni 2017 stuurt de ombudsman mevrouw S. een gespreksverslag.
22. Op 16 juni 2017 laat de ombudsman de gemeente Rotterdam weten dat hij een dossierinzage wil doen. Ook stuurt de ombudsman een brief aan mevrouw S.
23. De gemeente Rotterdam stuurt op 20 juni 2017 een ontvangstbevestiging op de brief van de ombudsman van 16 juni 2017.
24. Op 28 juni 2017 belt de klachtencoördinator van het Cluster Dienstverlening naar de ombudsman. Ze is bezig met het verzamelen van stukken voor de dossierinzage en zal binnenkort weer contact opnemen.
25. Op 29 juni 2017 mailt de klachtencoördinator de ombudsman dat zij volgende week een afspraak kan maken.
26. Op 3 juli 2017 maakt de ombudsman telefonisch, onder voorbehoud, een afspraak voor een dossierinzage met de klachtencoördinator.
27. De ombudsman laat op 4 juli 2017 een bericht achter op de voicemail van de klachtencoördinator.
28. De ombudsman verzet op 5 juli 2017 de datum van de dossierinzage en informeert mevrouw S.
29. Mevrouw S. belt op 6 juli 2017 naar de ombudsman. Zij is ontevreden over de voortgang van het onderzoek en de tussentijdse informatieverstrekking.
30. Op 17 juli 2017 vindt een dossierinzage plaats en een gesprek met de directeur uitvoering en de klachtencoördinator. De gemeente heeft de betrokken



- baliemedewerker kunnen achterhalen. De gemeente stelt voor het gesprek aan te gaan met mevrouw S.
31. Op 19 juli 2017 belt de ombudsman met mevrouw S. Hij informeert haar over de dossierinzage en legt het voorstel van de gemeente aan haar voor. Mevrouw S. wil graag dat de ombudsman zijn onderzoek vervolgt omdat zij weinig vertrouwen heeft in een gesprek met de gemeente.
 32. Op 28 juli 2017 laat de ombudsman aan de gemeente Rotterdam en aan mevrouw S. weten dat hij een onderzoek instelt naar de bejegeningklachten van mevrouw S. Ook stelt de ombudsman een aantal vragen aan de gemeente.
 33. Op dezelfde dag mailt de ombudsman de medewerker klantcontact, mevrouw B., dat hij haar wil horen.
 34. Op 31 juli 2017 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging.
 35. Op maandag 28 augustus 2017 hoort de ombudsman mevrouw B. van de gemeente Rotterdam.
 36. Op 31 augustus 2017 laat de klachtcoördinator de ombudsman weten dat het niet lukt om de klacht van 28 juli 2017 binnen 4 weken af te handelen. De coördinator wil de behandeltermijn graag verlengen met 4 weken.
 37. Op 1 september 2017 stuurt de ombudsman mevrouw B. een verslag van het hoorgesprek. De ombudsman vraagt mevrouw B. om binnen 2 weken te reageren.
 38. Op 19 september 2017 reageert de Directeur Uitvoering op de vragen van de ombudsman in de brief van 28 juli 2017.
 39. Op 19 september 2017 herinnert de ombudsman mevrouw B. aan het verslag van het hoorgesprek.
 40. Op 7 oktober 2017 vraagt mevrouw S. per e-mail naar de stand van zaken.
 41. Op 9 oktober 2017 herinnert de ombudsman mevrouw B. aan het verslag van het hoorgesprek.
 42. Op 9 oktober 2017 reageert mevrouw B. op het verslag.
 43. Op 12 oktober 2017 stuurt de ombudsman mevrouw S. een tussenbericht.
 44. Op 16 oktober 2017 belt en mailt mevrouw S. naar de ombudsman.
 45. Op 18 oktober 2017 stuurt de ombudsman het vastgestelde verslag aan mevrouw B.
 46. Op 30 oktober 2017 reageert de ombudsman op de e-mail van mevrouw S. van 16 oktober 2017.
 47. Op 14 november 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan mevrouw S., aan mevrouw B. en aan de gemeente Rotterdam.
 48. Op 16 november 2017 stuurt de gemeente Rotterdam een ontvangstbevestiging.
 49. Op 4 december 2017 reageert de gemeente Rotterdam op de bevindingen en het voorlopig oordeel.



50. Op 18 december 2017 stuurt de ombudsman een herinnering aan mevrouw S. om alsnog te reageren op de bevindingen en het voorlopig oordeel van 14 november 2017.
51. Op 8 februari 2018 stuurt de ombudsman een tweede herinnering aan mevrouw S. Zij kan nog reageren tot en met 22 februari 2018.