

Eindrapport van de Commissie Ombudsman inzake de klachten van verzoeker De Restzetel jegens het handelen van de gemeente Dongen.

Reikwijdte klachtbehandeling

Een onderzoek naar bejegeningklachten gaat over het handelen van de gemeente en haar medewerkers, zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau. Het betreft níet de juridische juistheid van haar beslissingen. Het oordeel daarover is immers voorbehouden aan de bestuursrechter en/of burgerlijke rechter. Termen die gehanteerd worden in dit verslag dienen derhalve in het licht van de bejegeningklachten te worden gelezen.

De Commissie Ombudsman beoordeelt of de gemeente behoorlijk heeft gehandeld. Immers overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Hierbij toetst de Commissie aan de behoorlijkheidsnormen.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden wordt samengevat in vier kernwaarden: dit dient (1) open en duidelijk te zijn, (2) respectvol, (3) betrokken en oplossingsgericht en (4) eerlijk en betrouwbaar.

Wat is de klacht?

Op 10 juli 2023 dient De Restzetel (hierna: verzoeker) bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Dongen een verzoek in op grond van de Wet open overheid (hierna: Woo). Op dit Woo-verzoek wordt niet tijdig door het college een besluit genomen en daarnaast verloopt de communicatie per mail tussen de Woo-coördinator en verzoeker moeizaam.

De handel- en communicatiewijze van de Woo-coördinator wordt door verzoeker in een bezwaarschrift ter discussie gesteld, met daarbij de kanttekening dat het ongenoegen van verzoeker zich primair richt op de (politiek) meerdere(n) van de Woo-coördinator.

Omdat het bezwaarschrift van 1 september 2023 gericht is tegen het nog niet genomen besluit op het Woo-verzoek – dat volgt op 3 september 2023 – is er sprake van een prematuur bezwaarschrift. Daarnaast wordt de handel- en communicatiewijze ter discussie gesteld en niet de inhoud van het (nog te nemen) besluit.

In overleg met verzoeker wordt het bezwaarschrift dan ook als klacht aangemerkt. Daarbij wordt afgesproken de eerstelijnsklachtafhandeling door de gemeente over te slaan en de klacht direct voor te leggen aan de Commissie.

Wat was de aanleiding?

De aanleiding van de klacht van verzoeker is gelegen in het proces rondom de leerlingenprognoses voor de leerlingen in het basisonderwijs in de gemeente Dongen. Nadat de wethouder tijdens het Vragenhalfuurtje van de gemeenteraad eind mei 2023 opmerkt dat ze twee (concept)scenario's ter inzage legt, met daarbij het verzoek aan de raad om dit niet in de openbaarheid te bespreken, wendt verzoeker zich tot de griffie voor een afspraak om de relevante documenten die ter inzage liggen, in te zien. Omdat het college heeft besloten dat de prognoses (alleen) voor de raadsleden ter inzage liggen, laat de griffie aan verzoeker weten dat ze niet tegemoet kan komen aan de wens van verzoeker de (concept)scenario's in te zien.

Op 28 juni 2023 vraagt verzoeker bij het college om de leerlingenprognosecijfers in te zien. Omdat vanuit het college onder meer wordt aangegeven dat de leerlingenprognoses pas openbaar worden gemaakt na vaststelling in het Op Overeenstemming Gericht Overleg (hierna: OOGO) tussen de drie schoolbesturen en de gemeente, besluit verzoeker op 10 juli 2023 een Woo-verzoek in te dienen.

In dit Woo-verzoek vraagt verzoeker tot openbaarmaking van de volgende informatie:

- de concept leerlingenprognosecijfers, inclusief eventuele eerdere concepten;
- alle agenda's van de OOGO-vergaderingen waarin de (concept-)leerlingenprognosecijfers zijn besproken/op de agenda stonden;
- alle notulen van de OOGO-vergaderingen waarin de (concept-)leerlingenprognosecijfers zijn besproken;
- alle communicatie buiten de OOGO-vergaderingen om (zoals e-mails en whatsappjes) tussen de gemeente Dongen en de drie desbetreffende schoolbesturen;
- alle communicatie (zoals e-mails) tussen de gemeente Dongen en Pronexus, inclusief gespreksverslagen en notulen van eventuele vergaderingen of telefoongesprekken;
- alle onderlinge communicatie tussen wethouders, burgemeester en gemeentesecretaris over dit onderwerp, zoals e-mails en WhatsApp.

Op 12 juli 2023 wordt de ontvangst van het Woo-verzoek aan verzoeker bevestigd. In deze bevestiging wordt opgemerkt dat uiterlijk op 7 augustus 2023 schriftelijk op het verzoek zal worden gereageerd. Wanneer de beantwoording echter meer dan vier weken vergt, dan ontvangt verzoeker hiervan vóór 7 augustus 2023 bericht, aldus de bevestiging.

Vervolgens wordt verzoeker door de Woo-coördinator enkele dagen vóór het verstrijken van de vier-wekentermijn ervan op de hoogte gebracht dat het besluit op het Woo-verzoek niet vóór 7 augustus 2023 kan worden genomen. Dit komt volgens de Woo-coördinator door de omvang van het Woo-verzoek en door het feit dat ambtenaren die betrokken zijn bij de totstandkoming van het besluit op dat moment afwezig zijn. In de brief wordt opgemerkt dat contact zal worden opgenomen met verzoeker zodra er meer duidelijkheid kan worden gegeven over de uiterlijke datum voor het nemen van het besluit.

Wat volgt zijn de nodige mailwisselingen tussen verzoeker en Woo-coördinator, waarbij de Woo-coördinator aangeeft dat de beslistermijn in ieder geval wordt verdaagd volgens de wettelijke termijn van twee weken, tot en met 21 augustus 2023.

Verzoeker stelt tussentijds meerdere vragen aan de Woo-coördinator over de verdaging, waarop zij graag een antwoord wil. Zij wil deze antwoorden (kunnen) delen met de inwoners van Dongen via haar podcast.

Wanneer verzoeker na afloop van de verdagingstermijn nog geen besluit op haar Woo-verzoek heeft ontvangen, mailt zij de Woo-coördinator en concludeert zij in haar mail dat de gemeente Dongen de (Woo-)wetgeving niet naleeft. Verzoeker wil een klacht indienen en verlangt oprechte excuses over het verlopen proces.

Enige tijd later, op 1 september 2023, dient verzoeker een bezwaarschrift in bij het college tegen (de procedure ten aanzien van en het uitblijven van) het besluit op haar Woo-verzoek. Op 3 september 2023 ontvangt verzoeker vervolgens het besluit op het Woo-verzoek.

Na onderling overleg tussen verzoeker en de jurist van de gemeente wordt afgesproken dat het (prematuur) bezwaarschrift als klacht zal worden behandeld. De klachtencoördinator heeft vervolgens aan verzoeker voorgesteld om de afhandeling van de klacht niet via de eerstelijns klachtafhandeling te behandelen, maar direct over te dragen aan de Commissie Ombudsman. Verzoeker stemt in met dit voorstel.

Het onderzoek

Gesprek met verzoeker d.d. 25 oktober 2023

Op 25 oktober 2023 vindt een persoonlijk onderhoud plaats met de drie leden van De Restzetel, verzoeker. Vanuit de Commissie is bij aanvang van het gesprek ingegaan op de bevoegdheid en werkwijze van de Commissie. Namens verzoeker is vervolgens een toelichting gegeven op de aanloop naar de klacht en is uitgebreid besproken hoe de communicatie ten aanzien van haar Woo-verzoek is verlopen.

Verzoeker geeft aan dat zij twijfelt aan de onafhankelijkheid van de gemeente bij de behandeling van haar Woo-verzoek. Het ontbreekt verzoeker aan vertrouwen dat er ethisch is gehandeld door de gemeente; er lijkt eerder sprake van rancuneus handelen en (bewust) tijdrekken. Verzoeker vermoedt dat een willekeurig andere verzoeker anders zou zijn behandeld in zijn/haar Woo-verzoek.

Verzoeker mist in de afhandeling van het Woo-verzoek de vereiste professionaliteit. Daarbij verbaast zij zich over het feit dat haar verzoek is behandeld door een trainee. Ze vertrouwt erop dat de trainee haar best heeft gedaan, maar mogelijk tijdens de behandeling van het

verzoek onzeker is geworden. Het valt verzoeker daarbij op dat de trainee meermaals in het weekend mails heeft gestuurd over de procedure ten aanzien van het Woo-verzoek.

Verzoeker stelt zich op het standpunt dat de gemeentesecretaris verantwoordelijk is voor de afhandeling van het Woo-verzoek. Verzoeker licht toe dat de gemeente Dongen werkt met zelforganiserende teams, waardoor er geen tussenlagen zijn en de verantwoordelijkheid (te) laag in de organisatie ligt.

Verzoeker wil gepaste excuses van het college over de gang van zaken, met daarbij een afschrift van deze excuses aan de gemeenteraad.

Gesprek met gemeente d.d. 4 december 2023

Op 4 december 2023 spreekt de Commissie met de burgemeester en de klachtencoördinator over de klacht en meer algemeen over de organisatiestructuur van de gemeente en de wijze waarop Woo-verzoeken worden opgepakt.

De burgemeester merkt op dat de organisatie drie directieleden kent en dat er sprake is van zelforganiserende teams. Het team houdt zelf de (proces)voortgang in de gaten en zet in op verbetering van werkprocessen zonder dat daar rechtstreeks een leidinggevende bij wordt betrokken. Ten aanzien van Woo-verzoeken benadrukt de burgemeester dat uiteindelijk hijzelf verantwoordelijk is vanuit het college voor de afhandeling van Woo-verzoeken.

Tijdens het gesprek wordt ingegaan op de problemen waar overheidsorganisaties tegen aan lopen bij de afhandeling van Woo-verzoeken. Het uitgangspunt van de Woo is helder en goed: iedereen heeft recht op toegang tot publieke informatie en alle overheidsinformatie is in beginsel openbaar. De termijn die de wet biedt om (volledig) op een Woo-verzoek te reageren blijkt in de praktijk echter vaak (te) kort. Nu in tegenstelling tot haar wettelijke voorganger, de Wob, de Woo overheidsorganisaties ook verplicht zelf informatie gefaseerd (actief) openbaar te maken, worden overheidsorganisaties geconfronteerd met een extra druk op hun ambtenarenapparaat. Dit wordt tevens veroorzaakt door de vele - vaak omvangrijke - Woo-verzoeken die ingediend worden. De burgemeester laat er echter geen misverstand over bestaan dat dit geen excuus mag zijn voor het niet tijdig afhandelen van Woo-verzoeken. Hij was niet bekend met dit Woo-verzoek van verzoeker en is inmiddels kort bijgepraat over de klacht.

In het gesprek dat de Commissie vervolgens heeft met de gemeentesecretaris wordt de inhoud van klacht besproken en stil gestaan bij de relatie tussen verzoeker en hem. De gemeentesecretaris onderstreept dat hij geen inhoudelijke rol heeft gehad bij de behandeling van het Woo-verzoek van verzoeker. De gemeente heeft de keuze gemaakt om de behandeling van Woo-verzoeken te beleggen bij een trainee; enerzijds omdat de gemeente de trainees die voor haar werken boeiende klussen en werkzaamheden wil geven, en anderzijds omdat dit in het kader van de bezetting nodig was, mede gelet op de vele

Woo-verzoeken. De trainee is werkzaam binnen het Team Control & Advies en kan voor collegiale ondersteuning terecht bij de collega's van het team.

De gemeentesecretaris wil benadrukken dat de ambtelijke inzet ook met de inzet van een trainee volwaardig is. Daarbij wordt door de trainee aan dezelfde wettelijke kaders voor de behandeling van een Woo-verzoek getoetst.

(Ook) De gemeentesecretaris ziet dat het aantal Woo-verzoeken toeneemt, als ook de complexiteit en zwaarte van de verzoeken. Gelet hierop is volgens hem mogelijk een heroverweging van de belegging van de Woo-verzoeken in een trainee-programma aan de orde.

De gemeentesecretaris geeft aan dat wethouder Kunst en hij eenmaal een kort overleg hebben gehad met de trainee/Woo-coördinator over het Woo-verzoek. Dit was op verzoek van de trainee. Zowel hij als de wethouder hebben tijdens dit overleg te kennen gegeven aan de trainee dat er wat hen betreft geen enkele reden was om geen medewerking te verlenen aan het verzoek en de verzochte informatie derhalve openbaar te maken aan verzoeker.

Volgens de gemeentesecretaris dicht verzoeker zijn functie veel meer macht toe dan hij in de praktijk heeft. De reden dat de afhandeling van het Woo-verzoek te lang heeft geduurd, komt zeker niet door tijdrekken, maar door de omvang van de informatie, de timing van het verzoek (in de zomervakantie) en de afwezigheid van enkele beleidsadviseurs wegens verschillende redenen.

Tot slot geeft de gemeentesecretaris aan het algemeen belang bij de beantwoording van vragen vanuit de pers voorop te stellen en dat hij de zogenoemde '*luis in de pels-functie*' ook op lokaal niveau, belangrijk vindt. De toon van de berichtgeving en hoe zaken in perspectief worden geplaatst, acht de gemeentesecretaris hierbij echter ook van belang.

De trainee/Woo-coördinator op haar beurt, geeft in het gesprek met de Commissie aan dat zij met een naar gevoel terugkijkt op de afhandeling van het Woo-verzoek. Het was één van haar eerste Woo-verzoeken en een (politiek) gevoelige. Toen zij de rol van haar collega als Woo-coördinator overnam, lag het Woo-verzoek er al enige tijd. Collega's die zij wilde inschakelen voor de collegiale ondersteuning waren wegens verschillende redenen niet aanwezig en het betrof een omvangrijk verzoek. De trainee zag zich dan ook genooddaakt om gebruik te maken van de verdagingsmogelijkheid en verzoeker er van op de hoogte te brengen dat het afhandelen van het verzoek meer tijd in beslag zou nemen dan de vier weken die de wet biedt.

Naar aanleiding van de reactie van verzoeker op haar bericht heeft de trainee vervolgens bij verzoeker de vraag weggelegd om telefonisch contact te hebben om toe te lichten waarom zij in haar bericht niet heeft verwezen naar de wettelijke verdagingstermijn van twee weken.

Toen in de reactie van verzoeker haar de keuze werd voorgelegd om - ten behoeve van de berichtgeving via de podcast van verzoeker met alle inwoners van Dongen - óf per mail te antwoorden, waaruit geciteerd kon worden, óf telefonisch contact te hebben, waarbij het volledige telefoongesprek werd opgenomen, heeft de trainee zich belemmerd gevoeld om telefonisch contact op te nemen met verzoeker.

De twee voorgestelde opties voelden allebei niet goed bij haar. De collegiale ondersteuning ontbrak op dat moment en per mail zou haar toelichting wellicht verkeerd geïnterpreteerd kunnen worden, omdat de nuances die ze in een gesprek zou kunnen aanbrengen ontbreken. Met de wetenschap dat het telefoongesprek opgenomen zou worden voelde de trainee zich niet vrij om zich telefonisch volledig uit te spreken, omdat het gesprek zou worden gebruikt voor een openbare podcast.

Daarnaast is zij als trainee werkzaam bij de gemeente waardoor zij ten opzichte van het bedrijf dat het traineeship voor haar geregeld heeft huiverig was om aan een podcast mee te werken. Ze vindt het dan ook vervelend dat haar naam is genoemd in een uitzending van de podcast.

De trainee heeft eveneens toegelicht dat het computerprogramma dat door haar gebruikt wordt voor het weglakken van de passages in de documenten die niet openbaar mogen worden gemaakt, de documenten maar eenmalig kan aanpassen: zij moest dus eerst alle relevante 50 tot 60 documenten tot haar beschikking hebben voordat zij de passages kon (laten) weglakken. Daarnaast is er nog enige tijd overheen gegaan voordat de zienswijzen van enkele betrokken externe partijen ten aanzien van het openbaar maken van op hen van toepassing zijnde informatie waren ontvangen.

De trainee geeft desgevraagd aan dat het klopt dat zij in de weekenden bezig is geweest met (de beantwoording van) het Woo-verzoek. Dit komt omdat zij zich verantwoordelijk voelde voor de afhandeling en (ook) dat zij het vervelend vond dat de termijn werd overschreden.

Gesprek met verzoeker d.d. 15 december 2023

De Commissie koppelt de gesprekken terug met verzoeker op 15 december 2023. Verzoeker geeft daarbij aan dat zij het storend vindt dat een escalatiemodel binnen de gemeente ontbreekt. Tijdens de behandeling van het Woo-verzoek had er intern al veel eerder aan de bel moeten worden getrokken.

Cruciaal hierbij is de vraag wie binnen de gemeente verantwoordelijk is en verantwoordelijkheid neemt bij dergelijke procedures. Verzoeker is van mening dat deze vraag openstaat door de wijze waarop de gemeente is ingericht, met zelforganiserende teams en een mandaat dat laag in de organisatie ligt. Dit raakt mogelijk meerdere mensen in de gemeente Dongen die afhankelijk zijn van informatie of anderszins handelen van de gemeente, maar niet of onvoldoende in de positie zijn om voor zichzelf op te komen.

Het bevreemdt verzoeker dat er geen overleg of telefonisch contact heeft plaatsgevonden met de gemeente. Verzoeker geeft aan dat ze achteraf beroep had willen indienen bij de rechtbank in verband met het uitblijven van de beslissing op het Woo-verzoek.

De bevindingen

Wat vindt verzoeker?

Verzoeker benadrukt dat zij zich tegengewerkt voelt door de gemeente. Ze vraagt zich af of het Woo-verzoek op dezelfde manier zou zijn behandeld wanneer zij niet de indiener zou zijn geweest, maar iemand anders.

Alhoewel de klacht in eerste instantie betrekking heeft op de handel- en communicatiewijze van de trainee tijdens de behandeling van het onderliggende Woo-verzoek, richt de klacht van verzoeker zich meer op het gemeentebestuur. Verzoeker verwijt het bestuur, in dit geval meer specifiek de gemeentesecretaris en wethouder Kunst, dat zij het mandaat voor de afhandeling van een Woo-verzoek bij een trainee legt.

Doordat de gemeente met zelforganiserende teams werkt ligt de verantwoordelijkheid volgens verzoeker (te) laag in de organisatie en is er geen escalatiemodel, wanneer zoals in dit geval de beslistermijn overschreden wordt. Dit raakt een breder belang dan enkel die van verzoeker in deze klachtbehandeling.

Verzoeker vindt dat het college gepaste excuses aan haar moet maken en de gemeenteraad schriftelijk van deze excuses op de hoogte dient te brengen.

Wat vindt de gemeente?

De vertegenwoordigers van de gemeente erkennen dat het proces rondom de afhandeling van het Woo-verzoek van verzoeker moeizaam is verlopen. Er is echter geen sprake van het bewust tegenwerken van verzoeker. De vertegenwoordigers van de gemeente merken op dat zij in verzoeker een zeer kritische stem herkennen en de toonzetting van de podcast niet altijd als even prettig ervaren, zij benadrukken echter dat verzoeker niet op een andere manier is (en wordt) behandeld dan andere Woo-verzoekers. Het is (helaas) een feit dat overheidsorganisaties, dus ook de gemeente Dongen, moeite hebben om te voldoen aan de beslistermijn die in de Woo is opgenomen.

Door omstandigheden heeft het te lang geduurd voordat het college een beslissing kon nemen op het Woo-verzoek. De trainee heeft verzocht om telefonisch contact met verzoeker om toe te lichten waarom in de verdagingsbrief niet is verwezen naar de wettelijke termijn van twee weken.

Door de reactie van verzoeker, waarin werd voorgesteld te citeren uit haar antwoord in de mail of het opnemen van het telefoongesprek waarin de trainee de toelichting zou geven ten behoeve van de podcast van verzoeker, voelde de trainee dit als een belemmering voor een prettig en vrij contact en heeft zij afgezien van rechtstreeks contact met verzoeker.

Reactie op het verslag

In reactie op het verslag van bevindingen geeft verzoeker het navolgende aan:

Zoals we hadden beloofd hierbij onze reactie op het verslag. Ten eerste willen wij u complimenteren met het verslag. Het is een beknopt, prettig leesbaar en waarheidsgetrouwe weergave van onze gesprekken. Zeer goed verwoord! Dankuwel.

Ten tweede geven wij u één punt mee dat we missen in het verslag. Een wezenlijk kernpunt, dat ook in beide gesprekken met ons naar voren is gekomen, namelijk:

Lezende het verslag bekruipt ons het gevoel dat de gedachte is dat wij opzettelijk [de trainee] in een lastige positie zou hebben gebracht. Allereerst: dit is nooit onze intentie geweest. We wilden juist (journalistieke) wederhoor toepassen en het wederhoor zo correct mogelijk - door te citeren of geluidsfragment - in onze podcastaflevering meenemen. Uit respect voor de gemeente.

En dus - ten tweede - hebben wij haar juist proberen te helpen om twee keuzemogelijkheden voor een reactie aan te bieden. Dat dit [de trainee] vervolgens in handelingsverlegenheid heeft gebracht, is vervelend, maar ligt primair aan haar karakter/persoonlijkheid dan secundair aan de aangeboden situatie.

[De trainee] had de mogelijkheid om haar (gevoel tot) handelingsverlegenheid met ons te delen, zodat we gezamenlijk naar een andere mogelijkheid hadden kunnen zoeken. En het noodzakelijke wederhoor op een ander manier in te vullen. Maar in plaats daarvan volgde er complete radiostilte. De vraag die hiermee bij ons open blijft staan: als een andere, niet-handelingsverlegen ambtenaar ons verzoek in behandeling had, waren we dan niet weken in het ongewisse geweest?

Samenvattend: een overheidsinstantie moet - volgens de Behoorlijkheidswijzer - met een goede organisatie, goede motivering en professionaliteit een inwoner bejegenen. Het zou voor een inwoner niet uit mogen maken of ambtenaar X of ambtenaar Y uitvoerende is, de behandeling (en communicatie) moet professioneel en niet-persoonsgebonden zijn.

In reactie op het verslag van bevindingen geeft de gemeente aan dat zij geen bemerkingen heeft.

Oordeel Commissie Ombudsman

De Commissie Ombudsman acht de klacht over het uitblijven van een heldere communicatie over de overschrijding van de wettelijke termijn waarbinnen het Woo-verzoek afgehandeld had moeten worden **gegrond** en wel in strijd met de behoorlijkheidsnorm 'voortvarendheid' en 'goede motivering'.

De overheid dient zo snel en slagvaardig mogelijk te handelen, waarbij wettelijke termijnen uiterste termijnen zijn. Als de besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Daarnaast dient zij haar handelen en besluiten duidelijk uit te leggen aan de burger. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering.

Evenwel acht de Commissie het van belang om in de onderliggende casus nadere bemerkingen te plaatsen.

Het onderwerp waarover verzoeker een Woo-verzoek deed, lag gevoelig, zoveel was al bekend. Tevens was bekend dat verzoeker uitgesproken podcasts maakt over de lokale politiek. Deze twee aspecten hebben er bij de trainee voor gezorgd dat zij back-up wilde voordat zij het Woo-verzoek inhoudelijk beantwoordde, hetgeen de Commissie niet vreemd voorkomt. Het momentum waarop de trainee het Woo-verzoek kreeg lag in de zomerperiode en als gevolg van afwezigheid van collega's als ook de verantwoordelijke portefeuillehouder heeft dit proces langer in beslag genomen. De termijn voor het nemen van een beslissing diende verdaagd te worden. De wettelijke termijn van verlenging met twee weken werd evenwel niet benoemd, waarover verzoeker een vraag stelde. De trainee wilde dit bespreken in een telefonisch onderhoud. Het persoonlijk contact maakte het eenvoudiger om dingen uit te leggen, zo heeft zij gedacht, hetgeen de Commissie begrijpt.

De keuze die verzoeker vervolgens in reactie daarop stelde – telefonisch waarbij de geluidsopname gebruikt konden worden voor de podcastaflevering of schriftelijk zodat daaruit geciteerd kon worden – waren voor de trainee zeer ongemakkelijk. Zij heeft vervolgens getracht alsnog schriftelijk meer helderheid te geven, zonder het gewenste resultaat.

Hoewel verzoeker de Commissie naar aanleiding van het verslag van bevindingen meegeeft dat zij het gevoel heeft dat de gedachte is dat zij de trainee opzettelijk in een lastige positie zouden hebben gebracht, hetgeen nooit haar intentie is geweest, acht de Commissie het zeker denkbaar dat dit toch een onbedoeld neveneffect is van de stijl die verzoeker zelf hanteert in het contact en de podcasts die zij maakt. Vooraf de keuze stellen dat wat geschreven wordt, geciteerd gaat worden ten behoeve van de podcast, dan wel dat de geluidsopname van een telefoongesprek daartoe worden gebruikt, maakt het proces transparant maar ook ongemakkelijk. Dat de trainee deze keuze niet als uitnodiging heeft gezien om hierover nader contact te hebben, opdat 'we gezamenlijk naar een andere mogelijkheid hadden kunnen zoeken' zoals verzoeker in haar reactie op het verslag aangeeft, acht de Commissie niet vreemd.

Juist bij zaken die in de pers komen, op welke manier dan ook, wordt meer en nadrukkelijker nagedacht over wat er gezegd/geschreven wordt. Dat is een gevolg van de tijdsgeest en geldt niet alleen voor de trainee die in dit Woo-verzoek betrokken was, maar voor elke ambtenaar die zijn of haar werk met veel verantwoordelijkheidsgevoel en ambitie invult.

Tevens is het de Commissie gebleken dat verzoeker de trainee bij naam heeft genoemd in een podcast hetgeen zij niet passend vindt; ambtenaren werken onder verantwoordelijkheid van een bestuurder, dat geeft de burgemeester ook nadrukkelijk aan in zijn gesprek. Dat een wethouder of de burgemeester bij naam genoemd worden in een podcast, is inherent aan de publieke functie die zij uitoefenen. Maar dat in een podcastaflevering ambtelijke inzet bij naam wordt besproken, maakt dat ambtenaren handelingsverlegen (kunnen) worden.

Het benoemen van de functie-naam zou afdoende moeten zijn om het punt dat verzoeker wil maken, goed te formuleren. De Commissie wil dat verzoeker graag ter overweging mee geven.

Afsluitend geeft de Commissie Ombudsman de gemeente mee om zorgvuldig af te wegen/na te gaan of de behandeling van complexe of (politiek) gevoelige Woo-verzoeken bij een trainee neergelegd moet (blijven) worden.

Daarnaast acht de Commissie het van belang, mede in verband met het kunnen voldoen aan een wettelijke termijn waaraan de overheid de burger zelf ook houdt, dat er steeds in goede back-up is voorzien. Juist in een organisatie met zelforganiserende teams dienen hiertoe goede regels of afspraken vastgelegd te zijn, opdat de burger uiteindelijk niet gedupeerd wordt door de afwezigheid van ambtenaren.

De Commissie verzoekt de gemeente een reactie te geven op dit rapport en daarin mee te nemen dat verzoeker graag gepaste excuses zou willen. De Commissie geeft daartoe mee dat zij geen aanleiding ziet dat het college de gemeenteraad informeert zoals verzoeker heeft aangegeven. Het staat verzoeker vrij om het rapport te delen met raadsleden.

De Commissie rondt hiermee haar onderzoek af.

Namens de Commissie Ombudsman

Mevrouw mr. D.G. Smiers, voorzitter

De heer mr. M.J.A. Poppelaars, lid