

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

E-mails keer op keer niet beantwoord **Gemeente Almere** **Programmabureau Stad** **Publiekszaken**

10 mei 2011
RAI10583

Samenvatting

Een man vraagt de gemeente begin mei 2010 via e-mail om hem de richtlijnen voor subsidie uit het wijkbudget toe te sturen. Hierop reageert de gemeente binnen enkele dagen, maar daarmee is de vraag niet beantwoord. De man licht de vraag hierop toe, waarna hij niets meer hoort. De maanden erop rappelleert hij drie keer. Wanneer de man eind oktober nog geen antwoord heeft, wendt hij zich tot de ombudsman. Die dringt er bij de gemeente op aan dat de vraag alsnog spoedig wordt beantwoord.

Hierop biedt de gemeente in december excuses aan voor de gang van zaken. Niet te achterhalen valt wat er met de mails is gebeurd en waarom ze niet zijn beantwoord. Verder zegt de gemeente toe voor Kerstmis contact met de man op te nemen om de vraag te beantwoorden.

Dat gebeurt niet en daarom stelt de ombudsman nadere vragen. Hij verneemt dat het callcenter, dat de mails ontvangt en zo nodig doorstuurt, meerdere malen vergeefs bij de afdeling heeft aangedrongen op een reactie. Begin januari 2011 heeft de gemeente alsnog contact gezocht. In dit gesprek verzoekt de man om een schriftelijk antwoord, dat de gemeente eind februari toestuurt. Om in de toekomst te voorkomen dat mails zoekraken, heeft de gemeente een extra beveiliging ingebouwd.

De ombudsman is van oordeel dat het niet van een goede infrastructuur getuigt dat mails keer op keer kunnen kwijtraken. Verder was sprake van een gebrekkige samenwerking tussen het Programmabureau Stad en het callcenter.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met de vereisten van adequate organisatorische voorzieningen en voortvarendheid.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 28 oktober 2010 op het spreekuur ingediend en betreft de gemeente Almere, *Programmabureau Stad en Publiekszaken*.

Bevindingen

aanleiding

Op 2 mei 2010 vraagt verzoeker de raadsgriffie via e-mail om verstrekking van de gemeentelijke richtlijnen met betrekking tot het aanvragen en verstrekken van subsidies uit het wijkbudget. De griffie stuurt het bericht door naar het C@llcenter (hierna: callcenter). Het callcenter stuurt verzoeker de volgende dag een link naar een onderdeel van de website van de gemeente, waar algemene informatie is te vinden over het bestaan van het wijkbudget en een digitaal aanvraagformulier. Hiermee is verzoeker's vraag echter niet beantwoord. Daarom licht verzoeker zijn vraag diezelfde dag toe. Wanneer hij hierop niets verneemt, stuurt hij op 11 en 23 mei 2010 een rappel.

Op 31 augustus 2010, wanneer verzoeker nog steeds geen antwoord heeft gekregen, wendt hij zich opnieuw tot het algemene e-mailadres van de gemeente. Hij krijgt een ontvangstbevestiging. Wanneer geen antwoord volgt, wendt verzoeker zich eind oktober tot de ombudsman. Die vraagt de gemeente om alsnog snel antwoord te geven op verzoeker's vraag.

Hierop krijgt verzoeker op 9 december 2010 een brief met excuses. Waarom zijn e-mails niet zijn beantwoord kan de gemeente niet achterhalen. Verzoeker's vraag is nog steeds niet beantwoord, maar de gemeente zegt toe dat een medewerker nog voor Kerstmis contact met verzoeker zal opnemen. Ook dat gebeurt niet. Dit geeft de ombudsman aanleiding om tot nader onderzoek over te gaan.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een verzoek om informatie.

reactie van de gemeente

Naar aanleiding van het verzoek van de ombudsman om alsnog spoedig op de vragen te reageren, heeft de supervisor van het callcenter (Publiekszaken) verzocht om gemeentebreed te onderzoeken wat de (technische) oorzaak is van het feit dat binnengekomen e-mailberichten zoekraken. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden en naar aanleiding hiervan is een beveiliging ingebouwd zodat e-mailberichten in het vervolg niet zomaar zoek kunnen raken.

In de reactie van 9 december 2010 heeft de gemeente excuses aangeboden voor de gang van zaken. Ook heeft de gemeente verzoeker bericht dat hij voor Kerstmis gebeld zou worden door de gebiedssecretaris van het Programmabureau Stad, om zijn vraag te beantwoorden. Waarom de mails niet zijn beantwoord, kan de gemeente niet achterhalen. De supervisor van het callcenter heeft in de periode van 7 december 2010 tot 6 januari 2011 - de dag waarop niet de gebiedssecretaris maar de gebiedsmanager telefonisch

contact opnam met verzoeker - met regelmaat bij de gebiedssecretaris aangedrongen om contact met verzoeker op te nemen.

Tijdens dit telefoongesprek heeft verzoeker meegedeeld dat hij een formeel antwoord op schrift wilde ontvangen. De gebiedsmanager heeft het Programmabureau Stad verzocht verzoeker van een schriftelijk antwoord te voorzien. Dat is gebeurd bij brief van 28 februari 2011.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de gemeente gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Desgevraagd heeft de gemeente een afschrift toegestuurd van de brief aan verzoeker van 28 februari. Verzoeker heeft niet gereageerd.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan de vereisten van adequate organisatorische voorzieningen en voortvarendheid.

Overwegingen

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorische functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat het bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt.

Dit brengt mee dat de organisatie zo is ingericht dat vragen en verzoeken van burgers tijdig kunnen worden beantwoord. Van belang hierbij is dat e-mails tijdig naar de juiste afdeling worden doorgeleid en dat die afdeling ze voortvarend beantwoordt.

In deze zaak krijgt verzoeker na bijna tien maanden en diverse malen rappelleren antwoord op zijn vragen. Reden hiervoor is het meermalen zoekraken van e-mails en het weinig voortvarend gehoor geven aan de verzoeken van de ombudsman en de supervisor van het callcenter om een ogenschijnlijk eenvoudige vraag te beantwoorden.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Dat e-mailberichten keer op keer kunnen zoekraken getuigt niet van een goede infrastructuur. Verder heeft het Programmabureau Stad verzoeker en het callcenter in de kou laten staan. Van een constructieve samenwerking was geen sprake. Aldus zijn de vereisten geschonden.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met de vereisten van adequate organisatorische voorzieningen en voortvarendheid.