

Hörchner Advocaten
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

Onderwerp	Zaaknummer	Behandeld door	Verzonden
Advies CBB inzake klacht tegen ambtenaren			

Middelburg, 28 september 2021

Geachte ,

Op 20 september 2021 hebben wij het advies van de klachtencommissie inzake de door u ingediende klacht ontvangen. De klacht betreft het handelen van twee ambtenaren van de Provincie Zeeland inzake de afhandeling van uw Wob-verzoek van 1 april 2020.

De klachtencommissie is van oordeel dat de klacht ontvankelijk is en adviseert de klacht gegrond te verklaren. In onze vergadering van 28 september 2021 hebben wij besloten het advies van de klachtencommissie deels over te nemen.

De ambtenaren hebben u duidelijk aangegeven waarom precisering nodig is. De communicatie daarover is vanuit de provincie beperkt tot een zakelijke brief- en mailwisseling. U gebruikt in de klachtbrief kwalificaties als: 'aanhoudende klantonvriendelijkheid', 'onnodig onvriendelijke mails', 'opzettelijk volharden in volstrekt onjuiste mededelingen'. Wij herkennen ons niet in deze kwalificaties. De communicatie vanuit de provincie is zakelijk gebleven. Er is geen behoorlijkheidsnorm overschreden. De klachtencommissie geeft in het advies ook aan dat niet gebleken is dat de twee ambtenaren jegens wie een klacht is ingediend de klager niet respectvol hebben bejegend. Desalniettemin acht de commissie de klacht gegrond omdat naar de mening van de commissie de provincie klager meer behulpzaam had kunnen zijn. Of klager wel of niet een professionele partij is doet volgens de commissie niet ter zake.

Wij herkennen ons niet in alle klachtonderdelen, maar wij zijn wel van mening dat u meer actieve begeleiding had mogen verwachten bij uw hulpvraag.

Voor de verdere motivering verwijzen wij naar het bijgevoegde advies van de commissie. Ter informatie is ook het verslag van de hoorzitting bijgevoegd.

Een afschrift van dit besluit zenden wij eveneens toe aan de klachtencommissie.

Indien u het niet eens bent met dit besluit kunt u een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 Den Haag.

Met vriendelijke groet,

Gedeputeerde Staten,

Drs. J.M.M. Polman, voorzitter

A.W. Smit, secretaris

Bijlagen:

1. Het advies van de klachtencommissie
2. Het verslag van de hoorzitting

U wordt verzocht om in uw correspondentie steeds het zaaknummer te vermelden.