

## **Samenvatting rapportbrief 2022-048**

De ombudsman heeft een onderzoek ingesteld naar aanleiding van twee klachten van een inwoner van de gemeente Leidschendam-Voorburg. Deze verzoeker ervaart schaduwoverlast van een gemeentelijke boom nabij zijn tuin. De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft hem in reactie op vragen over het groenbeheerplan van zijn wijk meegedeeld dat de boom niet voldoet aan de criteria uit dat plan voor schaduwoverlast.

### **Klacht over gebrek aan onderzoek**

Verzoeker klaagt er allereerst over dat de gemeente deze conclusie heeft getrokken zonder aantoonbaar onderzoek te hebben gedaan naar de schaduwsituatie rond zijn woning. De ombudsman acht deze klacht ongegrond. Uit het onderzoek blijkt dat en hoe de gemeente deze situatie heeft onderzocht. Bovendien heeft de gemeente, toen duidelijk was dat hij het niet eens was met de conclusie, o.a. de situatie ter plekke bekeken en aangeboden de boom te snoeien.

### **Klachten over klachtbehandeling**

Daarnaast klaagt verzoeker erover dat niet zorgvuldig is gehandeld naar aanleiding van de diverse klachten die hij heeft ingediend nadat hem de bovengenoemde conclusie is meegedeeld. Die klachten gingen over, dan wel vloeiden voort uit, de (afhandeling van zijn) eerste klacht (dat de conclusie over schaduwwerking zonder voorafgaand onderzoek is getrokken). De ombudsman acht de klachten over de klachtbehandeling gegrond, waar het gaat om de behandeling van de drie meest recente klachten. Deze gaan over het proces van klachtbehandeling en zijn deels ingediend voordat dat proces was afgerond. De gemeente had naar het oordeel van de ombudsman persoonlijk contact met verzoeker moeten opnemen naar aanleiding van deze klachten (volgens het behoorlijkheidsvereiste Luisteren naar de burger). Om de klacht te bespreken, om na te gaan wat verzoeker met de behandeling van de klachten hoopte te bereiken, en om te beoordelen of er (op dat moment) voldoende belang was bij de behandeling ervan. Zo had o.a. het patroon doorbroken kunnen worden waarin verzoeker feitelijk alleen nog via klachten met de gemeente communiceerde. Ook had de stapeling van klachtprocedures zo mogelijk voorkomen kunnen worden.