

Ombudsman: In rustiger vaarwater

Gisteren, 07:04 in WAT U ZEGT



*Voor klachten
over de overheid*

de Nationale
ombudsman

BEL GRATIS
0800 33 55 555 Reinier van Zutphen

ANTWOORDNUMMER 10870, 2501 WB DEN HAAG
www.nationaleombudsman.nl

Feedback 

Vincent* woont met zijn gezin op een woonboot. In de loop der jaren is het verkeer op het water steeds drukker geworden. Er varen veel olietankers en passagiersschepen, die soms ook nog eens op die plek moeten keren. Een gevaarlijke plek voor een woonboot! Vincent heeft al vaak over de zorgwekkende situatie contact met de gemeente opgenomen. Er komt maar geen oplossing en de zaak sleept zich inmiddels al jaren voort.

Uiteindelijk zijn Vincent en zijn familie het afwachten zat en belt hij met de Nationale ombudsman. Nadat ze het hele verhaal over de slepende kwestie heeft gehoord, gaat onze medewerker Lina aan de slag.

Vincent en de gemeente zijn het over een aantal punten eens: de boot ligt op een gevaarlijke plek en moet daar zo snel mogelijk weg; de gemeente moet haar best doen om een geschikte ligplaats te zoeken en Vincent en zijn familie wachten al veel te lang op een oplossing. Maar doet de gemeente wel genoeg moeite?

Dat is het punt waarover ze van mening verschillen en waardoor alles zo eindeloos blijft voortduren. Met alle gevolgen van dien, een half jaar geleden kwam een olietanker in aanvaring met de woonboot! Met veel stress en duizenden euro's schade als gevolg. Dat kan zo dus echt niet langer.

Lina vraagt de gemeente nu eens haast te maken met een oplossing, tijdelijk of permanent.

En dat telefoontje trekt de slepende zaak weer vlot. Een paar weken later laat de gemeente ons weten dat Vincent een bedrag heeft gekregen om zijn woonboot naar een tijdelijke en veiligere plek te kunnen verplaatsen. Verder krijgt hij nog dit jaar een geschikte definitieve ligplaats.

Dat er na al die jaren alsnog een oplossing is gevonden, komt omdat de gemeente een nieuw team medewerkers nog eens met een frisse blik naar Vincents zaak heeft laten kijken.

Voor mensen die in de knel komen met de overheid, is het vinden van een oplossing vaak belangrijker dan het verschijnen van een rapport. We lossen jaarlijks duizenden klachten op zonder een rapport. Door actief en bemiddelend op te treden zorgen we er bijvoorbeeld voor dat partijen weer met elkaar gaan praten. Het verhaal rond de woonboot van Vincent laat een gemeente zien die na jaren vastzitten, bereid was nog eens met open blik te kijken, omdat een van haar inwoners tussen de wal en het schip dreigde te raken. Eind goed, al goed, Vincent en zijn familie zijn sinds jaren letterlijk en figuurlijk weer in rustiger vaarwater gekomen!

**gefingeerde naam*