

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De gemeente Bodegraven-Reeuwijk  
De voorzitter van het college van burgemeester en wethouders  
Postbus 401  
2411CV BODEGRAVEN

Geachte heer Van Heijningen,


De Nationale ombudsman heeft een klacht onderzocht van de heer [REDACTED] uit Bodegraven over de gemeente Bodegraven-Reeuwijk. Bij dit bericht vindt u een afschrift van de brief die wij hebben verstuurd aan de heer [REDACTED]. Hartelijk dank voor het aanleveren van de informatie hiervoor. In de brief vindt u ons oordeel over de klacht.

**Samenvatting op de website**

Van deze brief maken we een samenvatting die op onze website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) komt. De samenvatting wordt zo geschreven dat verzoeker niet herkenbaar is voor andere mensen. De Nationale ombudsman helpt graag andere mensen met vergelijkbare klachten op weg. Daarvoor kan de behandeling van deze klacht als voorbeeld dienen. Daarom kunnen wij besluiten om de klachtsituatie (anoniem) te gebruiken in onze communicatie. Nogmaals waarborgen wij in dat geval uiteraard de privacy van verzoeker: het gaat wel over zijn klacht, maar zijn naam komt er niet in voor.

Ook onze contactpersoon bij uw organisatie (mevrouw [REDACTED]) ontvangt dit bericht.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

  
Reinier van Zutphen

Pagina 1

Datum

6 OKT 2022

Onderwerp

Einde onderzoek

Ons nummer

202208495

Uw kenmerk

Bijlage(n)

1

Contactpersoon

[REDACTED]

Nationale ombudsman  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De heer [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED] BODEGRAVEN

Geachte [REDACTED]

In uw bericht van 3 april 2022 laat u weten dat u zich niet kunt vinden in de klachtafhandeling door de gemeente Bodegraven-Reeuwijk. Uw klachten gaan over de rol van de gemeente bij het functioneren van uw energieleverancier Eteck in uw woning en woonwijk met betrekking tot warmte- en koudeopslag (WKO). U vindt dat de gemeente te weinig onderneemt om Eteck aan te spreken op het moment dat u problemen ervaart. U vraagt de Nationale ombudsman om uw klachten opnieuw te behandelen. Hieronder leest u eerst onze conclusie. Hierna lichten wij toe hoe wij op eerdere klachten van u hebben gereageerd. En hoe wij deze klacht van u hebben behandeld. Tenslotte lichten wij onze conclusie verder toe.

#### **Conclusie**

We vinden uw klacht ongegrond. We vinden dat de gemeente uw klachten zorgvuldig heeft behandeld en gemotiveerd heeft laten weten wat zij wel en niet doet bij klachten over het functioneren van Eteck. Ook geeft de gemeente in het algemeen aan wat u in deze kwestie van de gemeente mag verwachten. Zoals in onze brieven van 2021 over uw klachten over hetzelfde onderwerp al is vermeld, zal de ombudsman uw zaak eventueel wel als input gebruiken voor een (mogelijk) onderzoek naar de knelpunten voor burgers bij de energietransitie.

#### **Wat was uw klacht?**

Op 16 december 2021 heeft u een klacht ingediend bij de gemeente. Uw klacht bestond uit 22 klachtonderdelen. U vindt dat de gemeente niet meer naast u staat als het gaat om de WKO problemen in uw woonwijk Weideveld. En dat de afspraken die zijn gemaakt over informatievoorziening en aanpak door de gemeente bij de informele bemiddeling niet zijn nagekomen. In het advies van 15 maart 2022 adviseert de klachtbehandelaar de klachten ongegrond te verklaren. Een aantal klachten wordt als niet ontvankelijk beoordeeld. Op 22 maart 2022 laat de gemeente u schriftelijk weten dat zij het advies van de klachtbehandelaar overneemt. U bent het er niet mee eens dat uw klachten ongegrond zijn bevonden. En u vindt dat de gemeente onnodig juridiseert door u te verwijzen naar bijvoorbeeld een bezwaarprocedure.

#### **Hoe is uw eerdere klacht over de gemeente door ons behandeld?**

Zoals hierboven aangegeven hebben wij eerder klachten van u behandeld over de gemeente die betrekking hebben op Eteck en de WKO-problemen in uw wijk. Medio 2020 heeft u al een klacht bij ons ingediend over de wijze waarop de gemeente uw klacht heeft behandeld. Op 15 maart 2021 hebben wij u schriftelijk laten weten dat wij geen onderzoek doen naar uw klacht. Wij vinden dat de gemeente uw klachten serieus heeft behandeld. U heeft vervolgens een verzoek tot herziening bij ons ingediend. Dit verzoek is op

Pagina 1

**Datum**

**6 OKT 2022**

**Onderwerp**

reactie op uw bericht

**Ons nummer**

202208495

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

2

**Contactpersoon**

[REDACTED]  
[REDACTED]

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

10 juni 2021 afgewezen omdat geen sprake was van nieuwe feiten of omstandigheden. Omdat u zich hierna opnieuw tot ons heeft gewend, hebben wij u op 8 juli 2021 laten weten dat wij niets meer hebben toe te voegen op onze eerder berichten en daarom niet meer zullen reageren op berichten over uw klacht.

Pagina 2

Ons nummer  
202208495

U heeft echter een nieuwe klacht bij de gemeente heeft ingediend. En de gemeente heeft deze klacht behandeld. Daarom hebben wij er voor gekozen om deze nieuwe klacht toch in behandeling te nemen.

### **Visie gemeente**

De gemeente erkent dat het voor de beoordeling van uw klacht van belang is dat u verplicht bent aangesloten op het warmtenet. Dit als gevolg van een besluit van de gemeente. En dat zowel u als de gemeente een contract hebben met Eteck. De gemeente is van oordeel dat nu zij bewoners actiever bij het proces betreft en informeert, er geen sprake meer is van onbehoorlijke gedragingen in dit dossier. De klachtbehandelaar geeft de gemeente als aanbeveling mee dat ondanks alle inspanningen u te betrekken bij het WKO proces, uit de klacht blijkt dat u zich (nog steeds) niet serieus genomen voelt. Geadviseerd wordt daarom om actief met u in gesprek te blijven. En helder te blijven communiceren over gemaakte afspraken tussen u en bewoners om eventuele te hoge verwachtingen bij te stellen en om te voorkomen dat er misverstanden (blijven) ontstaan over de rol van de verschillende partijen in het WKO proces. De gemeente heeft het advies van de klachtbehandelaar overgenomen.

De gemeente is bereid om het gesprek met u te voeren en heeft daarvoor een contactpersoon aangewezen die zich met name bezig houdt met het WKO dossier. Bovendien is de verantwoordelijke wethouder bereid om, samen met de contactpersoon, met u te spreken. Alle onderwerpen binnen het WKO dossier kunnen worden besproken tijdens dit gesprek. De gemeente houdt echter wel vast aan de eigen verantwoordelijkheid die zij als contractpartij richting Eteck heeft. En ziet daarin geen (mede)besluitvormende rol voor u.

### **Hoe hebben wij uw nieuwe klacht behandeld?**

Op 10 juni heeft onderzoeker [REDACTED] telefonisch met u afgestemd over uw klacht. U heeft toen uw klacht op haar verzoek meer concreet geformuleerd. Hierna heeft [REDACTED] op 20 juni 2022 uw klacht voorgelegd aan de contactpersoon van de gemeente met het verzoek om een aantal vragen te beantwoorden. Door de vakantieperiode heeft het helaas langer geduurd voordat de gemeente onze vragen heeft beantwoord. Op 8 september heeft de gemeente schriftelijk gereageerd op onze vragen. Deze reactie is diezelfde dag aan u voorgelegd en op 9 september heeft u gereageerd hierop. De reactie van de gemeente op onze vragen, alsook uw reactie hierop treft u als bijlage aan.

### **Toelichting op onze conclusie**

Ik vind dat de gemeente uw klacht zorgvuldig heeft behandeld. Uw klacht is behandeld door een externe klachtbehandelaar die ook uw klacht uit 2020 heeft behandeld. U bent uitgenodigd voor een (digitale) hoorzitting waarin u uw klachten mondeling heeft kunnen toelichten. Per klachtonderdeel heeft de klachtbehandelaar gemotiveerd aangegeven of uw klacht ontvankelijk was of dat deze gegrond of ongegrond bevonden is. De

klachtbehandelaar heeft hierbij uw inbreng als ook de inbreng vanuit de gemeente meegenomen en gewogen. Dat de klachtbehandelaar u ook attendeert op andere mogelijkheden die u heeft om in dit dossier voortgang te realiseren, vind ik correct. Het is niet zo dat hierbij sprake is van onnodige juridisering.

Pagina 3

Ons nummer  
202208495

Ik vind dat uit het advies van de externe klachtbehandelaar voldoende naar voren komt dat de gemeente uw klachten over het functioneren van Eteck serieus neemt. Zij stemt hierover af met Eteck en maakt zo nodig afspraken. Daarnaast informeert de gemeente Eteck. De gemeente vindt dat dit niet mogelijk dan wel wenselijk is. Zij heeft haar eigen verantwoordelijkheid en maakt haar eigen keuzes als het gaat om het aanspreken van Eteck op haar contractuele verantwoordelijkheden. Ik kan de gemeente hierin volgen maar vind het wel van belang dat zij u goed blijft informeren.

Verder vind ik het positief dat de gemeente een contactpersoon heeft aangewezen tot wie u zich kunt richten. En dat de wethouder met u in gesprek wil gaan over deze kwestie. Mocht u in gesprek willen met de wethouder en uw contactpersoon, dan kunt u dit het beste kenbaar maken bij uw contactpersoon van de gemeente.

Wij realiseren ons dat hiermee uw concrete problemen die u heeft met Eteck en de KWO in uw wijk nog niet zijn opgelost. Het is voor ons duidelijk dat u hier veel last van heeft. Verdere bemoeienis van de ombudsman gaat er echter niet voor zorgen dat de problemen rondom de KWO worden opgelost. Ik hoop dat de problemen die u ervaart op korte termijn zullen verminderen. Een afschrift van deze brief zullen wij sturen aan de voorzitter van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente.

#### **Samenvatting op de website**

Van deze brief maken we een samenvatting die op onze website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) komt. De samenvatting wordt zo geschreven dat u niet herkenbaar bent voor andere mensen. De Nationale ombudsman helpt graag andere mensen met vergelijkbare klachten op weg. Daarvoor kan de behandeling van uw klacht als voorbeeld dienen. Daarom kunnen wij besluiten om uw klachtsituatie (anoniem) te gebruiken in onze communicatie. Nogmaals waarborgen wij in dat geval uiteraard uw privacy: het gaat wel over uw klacht, maar uw naam komt er niet in voor.

#### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met [REDACTED]. U kunt haar op maandag t/m vrijdag bereiken via telefoonnummer [REDACTED]. Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is 202208495.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

Geachte mevrouw [REDACTED]

In reactie op uw emailbericht van 20 juni jl. inzake de klacht van de heer [REDACTED] tegen de gemeente Bodegraven bericht ik u het volgende.

De heer [REDACTED] heeft in december 2021 een uitgebreid tweede klaagschrift ingediend in het WKO dossier Bodegraven. Een afschrift van het advies in de deze klachtbehandeling treft u hierbij aan.

Met de heer [REDACTED] is telefonisch en via Teams uitgebreid gesproken over zijn klachten. In die gesprekken is door de klachtbehandelaar toegelicht dat de klacht met betrekking tot de WOB procedure niet in behandeling zou worden genomen in verband met het feit dat tegen dit besluit bezwaar open staat. Dit is ook schriftelijk toegelicht in het advies onder klacht 1. De klachtbehandelaar heeft proberen te achterhalen wat de heer [REDACTED] met zijn klachten wil bereiken en hem gewezen op de mogelijkheid om tegen bepaalde besluiten (zoals een WOB besluit) bezwaar te maken en op de mogelijkheid om (bijvoorbeeld met hulp van een rechtsbijstandsverzekeraar) zelf een civiele procedure tegen Eteck en/of de gemeente te starten. Ook is toegelicht wat de heer [REDACTED] eventueel wel met een klacht zou kunnen bereiken en is verwezen naar wat hij bereikt heeft met zijn eerste klacht. De gemeente betreurt het dat de heer [REDACTED] zich blijkbaar wederom niet voldoende gehoord lijkt te voelen in zijn klachten.

In het kader van de eerste klachtbehandeling is overwogen:

*“Voorop staat dat klager verplicht is aangesloten op het warmtenet en dat hij bij klachten over het WKO systeem niet kan overstappen naar een andere aanbieder. Klager is van mening dat de huidige aanbieder (Eteck) niet adequaat op zijn klachten reageert en zich onvoldoende inzet om te komen tot oplossingen. Beklaagde heeft in verband met datzelfde warmtenet een overeenkomst met Eteck. Het is daarom niet onbegrijpelijk dat klager zich richt tot beklagde om hem te ondersteunen in zijn acties om Eteck aan te spreken op levering van hetgeen aan klager is toegezegd. De rechtsverhouding tussen beklagde en Eteck is echter een andere dan die tussen klager en Eteck. Klager klaagt over het feit dat beklagde niet bereid is Eteck aan te spreken op basis van het contract tussen beide. Nog los van de vraag of dit de problemen tussen klager en Eteck zou oplossen, zal de klachtenprocedure niet leiden tot een oordeel over de vraag of beklagde al dan niet tegen Eteck zou moeten procederen. Het feit dat klager verplicht is aangesloten op het warmtenet als gevolg van een besluit van beklagde en klager en beklagde beiden een contract hebben met Eteck, zal echter wel meewegen bij de vraag in hoeverre beklagde behoorlijk heeft gehandeld in dit dossier.”*

Deze overwegingen zijn in de tweede klachtbehandeling overgenomen.

De klachtbehandeling heeft zich gericht op de vraag in hoeverre de gedragingen van de gemeente binnen het WKO dossier behoorlijk dan wel onbehoorlijk zijn, maar niet op de vraag of de gemeente tegen Eteck zou moeten procederen, of op de vraag of de gemeente voldoende informatie verzamelt om een procedure te kunnen starten.

Het is de klachtbehandelaar gebleken dat de behandeling van de eerste klacht van de heer [REDACTED] [REDACTED] ertoe heeft geleid dat de gemeente bewoners actiever is gaan betrekken bij het WKO proces. Er zijn werkgroepen in het leven geroepen, er zijn bewonersbijeenkomsten georganiseerd en er zijn nieuwsbrieven WKO Weideveld opgesteld. Bovendien wordt bewoners nu actief gevraagd om

informatie ter onderbouwing van gesprekken tussen de gemeente en Eteck. Niet is gebleken dat er met de bewoners expliciet is afgesproken dat er zonder instemming van de bewoners niet getornd kan worden aan het contract tussen de gemeente en Eteck, of dat zij een doorslaggevende stem zouden hebben in de keuze van een onderzoeksbureau of in de te stellen onderzoeksvragen. Ook is niet gebleken dat aan bewoners is toegezegd dat zij een instemmingsrecht of een veto hebben bij beslissingen die de gemeente als contractpartij richting Eteck neemt.

Met de heer [REDACTED] is afgesproken dat als er sprake is van ernstige acute klachten over het WKO systeem, hij dit kan melden bij de contact-persoon van de gemeente, [REDACTED]. De contactpersoon brengt deze klachten dan bij Eteck onder de aandacht en voegt de melding toe aan het dossier. De heer [REDACTED] dient de klachten overigens ook zelf bij Eteck te melden als het een woning-specifieke klacht betreft. Ik verwijs u in deze graag naar hetgeen hierover is overwogen onder klacht 5 en 6.

De gemeente is van oordeel dat nu zij bewoners actiever bij het proces betreft en informeert, er geen sprake meer is van onbehoorlijke gedragingen in dit dossier. De gemeente is altijd bereid om het gesprek met de heer [REDACTED] te voeren en heeft daarvoor een contactpersoon aangewezen die zich met name bezig houdt met het WKO dossier. De verantwoordelijke wethouder is (na de wisseling als gevolg van de gemeenteraadsverkiezingen) Robin Kersbergen. Deze wethouder is op de hoogte van het dossier, bekend met de klachten van de heer [REDACTED] en de afhandeling daarvan en is bereid om, samen met de contactpersoon, met de heer [REDACTED] te spreken. Uiteraard kunnen alle onderwerpen binnen het WKO dossier worden besproken tijdens dit gesprek. De gemeente houdt echter wel vast aan de eigen verantwoordelijkheid die zij als contractpartij richting Eteck heeft en ziet daarin, zoals is overwogen in het advies, geen (mede)besluitvormende rol voor de heer [REDACTED].

Mocht u naar aanleiding van deze reactie nog vragen hebben of behoefte hebben aan stukken, dan hoor ik dat graag.

Met vriendelijke groet,

Mevrouw [REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** donderdag 8 september 2022 20:16  
**Aan:** Post Nationale ombudsman  
**Onderwerp:** Dossiernummer 202208495

Beste mevrouw [REDACTED]

Bedankt voor het doorsturen van de reactie van de gemeente.

Er staan inderdaad feitelijk onjuistheden in de reactie van de gemeente, maar het gaat erom dat de gemeente haar eigen verhaal verteld zonder inhoudelijk te reageren op mijn klacht.

Daarnaast mag mevrouw [REDACTED] het klachtengesprek terugluisteren, waarin ze zichzelf afvroeg waarom de clubjes gestopt zijn. Daar zou verduidelijking over komen, maar die is uiteraard niet gekomen. Ook niet bij navraag daarover, want mijn reactie is immers alleen ter kennisgeving aangenomen.

De volgende letterlijke zinsnede is bijvoorbeeld feitelijk juist: "Niet is gebleken dat er met de bewoners expliciet is afgesproken dat er zonder instemming van de bewoners niet getornd kan worden aan het contract tussen de gemeente en Eteck". De toezegging was dat er helemaal niet aan het contract getornd zou worden en dat staat gewoon in de notulen van de gemeenteraad, waar ik in mijn korte schrijven al naar verwees.

De gemeente blijft er een woordenspelletje van maken, terwijl het hier gaat om een partij (Eteck) die al jaren aantoonbaar in gebreke is op het contract dat ze met de gemeente heeft.

Op de andere twee voorbeelden wordt niet ingegaan. Ook wordt er niet ingegaan dat er ten tweede male niets is gedaan met het wederhoor.

Ik heb u om hulp gevraagd, omdat het mis gaat tussen mij en de gemeente. Wilt u alstublieft voor mij opkomen, en helpen de gemeente hun dienstverlening te verbeteren?

Daarom verzoek ik u bij deze nogmaals om te adviseren dat de gemeente haar afspraken naar de geest dient na te komen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

**From:** Post Nationale ombudsman <post@nationaleombudsman.nl>  
**Sent:** donderdag 8 september 2022 16:19  
**To:** [REDACTED]  
**Subject:** FW: Kopie Verseon-objekt: Volgstuk 1687479 Reactie nav de uitgaande mail van 10 Juni

Geachte heer [REDACTED]

Bijgaand ontvangt u de reactie die ik vandaag heb ontvangen van onze contactpersoon bij de gemeente Bodegraven-Reeuwijk naar aanleiding van uw klacht.

Desgewenst kunt u mij een reactie sturen naar aanleiding van dit bericht. Bijvoorbeeld als er feitelijke onjuistheden in het bericht zijn opgenomen.

Uw reactie kunt u sturen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) onder vermelding van uw dossiernummer 202208495.

Mocht u geen behoefte hebben aan het geven van een reactie, dan is het prettig als u hier mij ook over informeert. Nadat ik een reactie van u heb ontvangen, verwacht ik dat ik een afrondende brief kan voorbereiden voor de Nationale ombudsman.

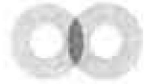
Een afschrift van deze brief zal worden verzonden aan de voorzitter van het college van B&W van de gemeente. Ook zullen wij een anonimiseerde samenvatting op onze site opnemen.

Mocht u naar aanleiding van dit bericht nog vragen hebben dan kunt u telefonisch contact met mij opnemen.

Met vriendelijke groet,



onderzoeker



**nationale ombudsman** Nationale ombudsman

T +31 70 356 35 61

E [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)

*Werkdagen: maandag t/m vrijdag*

Bezoek ook onze [Raadbaak](#), dé community van, voor en door professionals en de Nationale ombudsman