

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Gemeenschappelijke regeling Avri  
De voorzitter  
Postbus 290  
4190 CG GELDERMALSEN

Geachte heer Reus,


De Nationale ombudsman heeft een klacht onderzocht van de heer A. Slosser uit Zaltbommel over AVRI. Bij dit bericht vindt u de brief die wij hebben verstuurd aan verzoeker. Hartelijk dank voor het aanleveren van de informatie hiervoor. In de brief leest u ons oordeel over de klacht.

Ook onze contactpersoon bij uw organisatie (mevrouw Linssen) ontvangt dit bericht.

**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 deze klachtsituatie (anoniem) te gebruiken in onze communicatie. Nogmaals waarborgen wij in dat geval uiteraard de privacy: het gaat wel over deze klacht, maar verzoekers naam komt er niet in voor.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

Pagina 1

**Datum**

**3 - MEI 2022**

**Onderwerp**  
afschrift brief

**Ons nummer**  
202206028

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**  
1

**Contactpersoon**  
Ingrid Wilke  
T 070 356 35 61 IW/avm

AVRI post			
Datum in	9 MEI 2022		
Kenmerk	INK-22-05242		
Classificatienr.			
Voor gezien		Par.	
Behandelaar	DB	Par.	
Kopie aan	MS		
	V7		

**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 A. Slosser  
Bloemkeshof 18  
5301 WK ZALTBOMMEL

Geachte heer Slosser,

In uw bericht van 3 maart 2022 hebt u aangegeven dat u zich niet kunt vinden in de wijze waarop uw klacht door AVRI is behandeld. Uw klacht ging over de bejegening door twee boa's. Zij hebben u op 31 oktober 2021 een boete gegeven omdat uw auto verkeerd geparkeerd stond. Op 7 april 2022 hebben wij u laten weten dat de Nationale ombudsman uw klacht in behandeling neemt. Hieronder leest u eerst onze conclusie. Hierna kunt u lezen hoe wij uw klacht hebben behandeld.

### Conclusie

Ik vind dat AVRI uw klacht zorgvuldig heeft behandeld. U bent in de gelegenheid gesteld om uw klacht mondeling toe te lichten aan een manager van AVRI en de klachtenfunctionaris. Ook de boa's zijn gevraagd om te reageren op uw klacht. AVRI geeft in haar klachtafhandelingsbrief gemotiveerd aan waarom zij vindt dat de boa's op zich correct gehandeld hebben. AVRI benadrukt wel dat zij het betreurt dat u het contact met de boa's als onprettig heeft ervaren. Ook hadden de boa's hun stem niet mogen verheffen. Omdat wij niet bij het voorval aanwezig zijn geweest en de ervaringen van u en een vriendin van u en de twee boa's over de bejegening uiteenlopen, onthoud ik mij op dit punt van een oordeel.

### Klacht voorgelegd aan AVRI

Wij hebben uw klacht op 12 april 2022 voorgelegd aan onze contactpersoon bij AVRI. De contactpersoon heeft vervolgens op 13 april 2022 telefonisch een toelichting gegeven over de wijze waarop uw klacht en die van een vriendin van u zijn behandeld. Zij betreurt het dat u zich niet gehoord voelt en zich niet kunt vinden in de afhandeling van uw klacht. Vanuit AVRI is namelijk geprobeerd om zorgvuldig in beeld te krijgen wat er op 31 oktober is voorgevallen en vooral hoe de communicatie heeft plaatsgevonden. Ook heeft AVRI de klacht gebruikt om intern van te leren.

### Leren van klachten

Ik vind het belangrijk dat uw klachten door AVRI gebruikt zijn om van te leren. Zo zijn uw ervaringen na de klachtbehandeling nog met de betrokken boa's en hun team besproken. Op deze manier kunnen de medewerkers van AVRI inzicht krijgen in hoe hun houding en gedrag op burgers kan overkomen. En hoe zij hier vervolgens weer mee om kunnen gaan.

### Gesprek met klachtenfunctionaris van AVRI

Omdat u graag wilde horen wat en hoe er is geleerd van uw klacht, hebben wij de klachtenfunctionaris gevraagd of zij met u telefonisch contact op wilde nemen. Wij vinden het positief dat zij hier aan mee wil werken. Wij hopen dat u merkt dat het indienen van uw klacht toch waardevol en nuttig is gebleken. Op basis van de wijze van klachtbehandeling en de gesprekken die zowel

Pagina 1

Datum

**3 - MEI 2022**

Onderwerp

einde onderzoek

Ons nummer

202206028

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

Ingrid Wilke

T 070 356 35 61 IW/avm

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

met u als met de contactpersoon van AVRI zijn gevoerd, hebben wij besloten het onderzoek te beëindigen. Ik heb een kopie van dit bericht aan het bestuur van AVRI gestuurd.

Pagina 2

**Ons nummer**  
202206028


**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 Ingrid Wilke. U kunt haar op maandag t/m vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) 356 35 61. Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is 202206028.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



Renier van Zutphen

