



# Rapport

**Datum: 31 mei 2002**

**Rapportnummer: 2002/178**

## Klacht

Verzoekers klagen over de afhandeling van hun klacht door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Vught bij brief van 18 juni 2001 op de gronden als weergegeven in hun brieven van 7 juli en 15 augustus 2001.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Verzoekers zijn langdurig werkloze academici woonachtig in de gemeente Vught (de gemeente). In een brief van 7 oktober 2000 berichtte verzoeker aan medewerker M. van de sociale dienst van de gemeente over zijn ervaringen met medewerker W. van de gemeente, die hem had geweigerd passende scholing aan te bieden en riep hij bij medewerker M. in herinnering zijn toezegging om met medewerker W. de mogelijkheid van een archiefopleiding voor verzoeker te bespreken.

2. Bij brief van 19 april 2001 dienden verzoekers een klacht in tegen drie medewerkers van de dienst sociale zaken van de gemeente. De in deze brief vermelde klachten zijn: 1.) discriminatie van verzoekers als universitair gevormde werkzoekenden, doordat verzoeker(s) in 1994 (en in 1998) mogelijkheden tot scholing zijn onthouden, terwijl juist de gemeente verzoekers had geadviseerd een lijst op te stellen van opleidingen, die hun kansen op de arbeidsmarkt zouden doen toenemen, 2.) het niet nakomen van de toezegging door medewerker M. om verzoekers zaak opnieuw onder de aandacht van medewerker W. te brengen en het afwezig zijn van medewerker M. op een door hemzelf met verzoekers voor 19 april 2001 gearrangeerd gesprek, waarbij ook medewerker W aanwezig zou zijn, 3.) het tijdens dit gesprek op 19 april 2001 uiten van dreigementen en verrichten van intimidatiepogingen van met name (een op dat moment nog niet voor verzoekers bij naam bekende) medewerkster B., die bij herhaling had toegegeven niet bekend te zijn met verzoekers` dossier. Medewerkster B. stelde voor om verzoekster in te schakelen als kandidaat naar arbeid en zij dreigde verzoekster met een korting op haar uitkering, terwijl verzoekers er altijd van zijn uitgegaan dat hij, verzoeker, zich als voornaamste kandidaat beschikbaar stelde en zou stellen voor inschakeling naar arbeid. Verzoekers gaven aan dat de huidige medewerkers van de dienst sociale zaken van de gemeente (in het bijzonder de medewerkers W. en B.) niet bleken te beschikken over goede contactuele eigenschappen en niet geschikt werden geacht als gesprekspartners en dat het welzijn van verzoekers de eerder genoemde medewerkers volledig koud liet, aangezien zij niet schroomden over te gaan tot openlijke bedreigingen en intimidaties.

3. In de klachtbrieven van 26 april, 30 april en 7 mei 2001 vulden verzoekers hun klacht over medewerkster B. aan.

4. Op 23 mei 2001 werd naar aanleiding van verzoekers' klacht een hoorzitting gehouden. Verzoekers kregen daarbij de gelegenheid hun klacht toe te lichten en de drie betrokken medewerkers van de gemeente de gelegenheid daarop te reageren. Het verslag van de hoorzitting is per klachtbrief opgebouwd.

Ten aanzien van verzoekers' klachtbrief van 19 april 2001 is de onderverdeling gemaakt in: klacht tegen medewerker W., klacht tegen medewerker M. en klacht tegen medewerkster B.

5. In zijn advies aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente deed de behandelaar van verzoekers' klacht het voorstel om de klacht ongegrond te verklaren (onder verwijzing naar de Algemene bijstandswet en het door de dienst sociale zaken van de gemeente gehanteerde beleid met de bijbehorende richtlijnen), en om een meer zakelijke en klantgerichte dienstverlening te ontwikkelen en afspraken in contractvorm vast te leggen. In de toelichting op het advies was bij de inleiding aangegeven dat de aard van de klacht uiterst complex is en een lange voorgeschiedenis heeft, bij de inhoud dat de klacht van verzoekers zou luiden dat zij: 1.) vanaf 1994 niet correct zijn behandeld door medewerkers van de sociale dienst en geen kans hebben gekregen op scholing gericht op betaalde arbeid, 2.) alleen gesubsidieerd werk aangeboden hebben gekregen waarvoor geen enkel opleidingsniveau noodzakelijk is, 3.) werkzoekenden door middel van specifieke opleidingen (zelfs op HBO-niveau) betere kansen hebben op de reguliere arbeidsmarkt, 4.) alleen verzoekster is uitgenodigd voor een gesprek met een medewerker van een bureau voor arbeidsbemiddeling, outplacement en loopbaanbegeleiding. In de conclusie van de toelichting was onder meer vastgesteld dat het vertrouwen van verzoekers in medewerkers van de sociale dienst laag is en dat er sprake is van een verstoorde communicatie.

6. In zijn brief van 18 juni 2001 deelde het college van burgemeester en wethouders van de gemeente overeenkomstig het advies van de klachtbehandelaar verzoekers mee dat was besloten om hun klacht ongegrond te verklaren. Daarbij sprak het college de mening uit dat de betrokken medewerkers van de gemeente hadden gehandeld conform de wettelijke voorschriften en dat zowel het aanbod van een arbeidstraject als het niet honoreren van een scholingsaanvraag op de juiste wijze hadden plaatsgevonden. Vervolgens nodigde het college verzoekers uit voor een gesprek met de betrokken medewerkers W., M., B. en de behandelaar van verzoekers' klacht om, voor de ontwikkeling van een meer zakelijke en klantgerichte dienstverlening, de spelregels, het speelveld, de spelers en het voortraject vast te stellen en een toelichting te geven op de brief van 18 juni 2001, indien daartoe bij verzoekers de behoefte zou bestaan.

7. In hun brieven van 7 juli en 15 augustus 2001 klagen verzoekers over de klachtafhandeling. Daarbij hebben verzoekers onder meer aangegeven dat diverse componenten van de ingediende klacht(en) zoals de openlijke intimidatiepogingen van de medewerkers W. en B. waren weggepoetst.

8. In reactie op de klacht heeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente meegedeeld dat bij de afhandeling van de klacht rekening is gehouden met de periode 1994-2001, maar dat, gelet op de gemeentelijke klachtenverordening in dit verband, de behandeling van verzoekers' klacht feitelijk alleen betrekking heeft gehad op de periode vanaf 19 april 2000, zijnde een jaar voordat de oorspronkelijke klacht werd ingediend. De klacht met betrekking tot bejegening was niet concreet en eenduidig en is daarom teruggebracht tot de vraag of het aanbod van een arbeidstraject en het niet honoreren van een scholingsvraag correct hadden plaatsgevonden. Volgens het college werden geen concrete misdragingen of onbehoorlijk gedrag van de betrokken medewerkers W. en B. genoemd en hebben zich die ook niet voorgedaan.

## II. Beoordeling

1. Bij de behandeling van een klacht dient in beginsel te worden uitgegaan van de klacht zoals deze door de klager naar voren is gebracht. Bij onduidelijkheid over de inhoud van de klacht zal de behandelaar van de klacht daarover in de hoorzitting van de klager uitsluitel kunnen krijgen. Verzoekers hebben met hun brief van 19 april 2001 hun klachten omschreven als een klacht tegen (drie) medewerkers van de dienst sociale Zaken van de gemeente Vught. De klachten over deze medewerkers zijn op zich voldoende omlijnd en bepaald en daarmee concreet. In de hoorzitting van 23 mei 2001 is (met name) verzoekers' brief van 19 april 2001 onderwerp van onderzoek geweest. Uit het verslag van de hoorzitting van 23 mei 2001 kan worden afgeleid dat de klachtbehandelaar verzoekers' klacht gericht tegen de drie medewerkers als zodanig onderwerp van onderzoek heeft laten zijn. Verzoekers hebben hun klachten kunnen toelichten en de drie betrokken medewerkers hebben de gelegenheid gehad op de toelichting van verzoekers te reageren, deels gevolgd door nadere reactie(s) van betrokkenen over en weer. In de brief van 18 juni 2001, waarmee het college van burgemeesters en wethouders verzoekers' klacht had afgehandeld, is het niet ingegaan op de klachten over de drie medewerkers. Verzoekers hebben zonder enige toelichting of aankondiging door het college niet kunnen noch hoeven te verwachten dat het college aan een wezenlijk deel van hun klachten zou voorbijgaan. Vanuit het uitgangspunt dat verzoekers' klachten onderwerp van onderzoek (horen te) zijn, is de handelwijze van het college bij de interne klachtbehandeling van verzoekers' klachten jegens hen dan ook onzorgvuldig te noemen. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

2. Voor zover het college in zijn standpunt zou kunnen worden gevolgd dat er geen aanleiding bestond, vanuit de inzet de kwestie zakelijk te benaderen en te ontdoen van de tot dan toe opgebouwde emotie, om de niet eenduidige en abstracte klacht met betrekking tot bejegening te honoreren, had het college in de klachtafhandelingsbrief ten minste expliciet moeten aangeven waarom het verzoekers' klacht op dit onderdeel buiten behandeling heeft gelaten.

3. In zijn reactie aan de Nationale ombudsman heeft het college opgemerkt dat de behandeling van verzoekers' klacht feitelijk alleen betrekking had op de periode vanaf 19 april 2000, zijnde een jaar voordat de oorspronkelijke klacht werd ingediend. Indien het college verzoekers' klacht over hetgeen medewerker W. in 1994 verzoeker niet had toegestaan, maar wel had moeten toestaan (en had gezegd wat hij niet had mogen zeggen), om deze reden niet in behandeling heeft genomen, dan had het college ten aanzien van de klacht over het niet honoreren van de door verzoeker(s) gewenste scholing moeten aangeven waarom de klacht op dit onderdeel buiten behandeling is gebleven.

4. In diezelfde reactie aan de Nationale ombudsman heeft het college aangegeven dat (wel) rekening is gehouden met de periode 1994-2001. Als dat zo is, dan schiet de motivering van het college om de klacht op dit onderdeel ongegrond te verklaren eveneens te kort, omdat het college dan niet heeft verantwoord welk onderzoek is verricht dat op de betrokken periode betrekking heeft gehad noch waarom het college op grond daarvan heeft geoordeeld dat in 1994 door (de betrokken medewerker W. van) de gemeente correct is gehandeld. Met een enkele verwijzing naar toepasselijke bepalingen in de bijstandswet heeft het college dan in elk geval niet kunnen volstaan, gelet op het standpunt van verzoeker dat juist de gemeente hen in 1994 had geadviseerd een lijst op te stellen van opleidingen, die hun kansen op de arbeidsmarkt zouden doen toenemen.

5. Een bestuursorgaan is niet verplicht om een klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging, die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden (Achtergrond). Gelet hierop had het in de rede gelegen dat het college, indien het een beroep had willen doen op de vergelijkbare bepaling in de gemeentelijke klachtenverordening, zo niet al voorafgaand aan de hoorzitting dan toch uiterlijk tijdens de hoorzitting, verzoekers er op had geattendeerd dat zij de klacht over gedragingen uit 1994 op deze formele grond niet in het onderzoek zou betrekken.

6. De Nationale ombudsman acht het niet juist dat het college niet is ingegaan op verzoekers' klacht over het niet nakomen van de toezegging door medewerker M. en op de omstandigheid dat deze medewerker, door de brief van 7 oktober 2000 bekend met verzoekers klacht over medewerker W., een gesprek met verzoekers heeft gearrangeerd waarbij ook medewerker W. aanwezig zou zijn, en dit gesprek vervolgens heeft laten doorgaan zonder zelf daarbij aanwezig te zijn. Dit heeft er namelijk toe geleid dat verzoekers een gesprek hebben gevoerd met de medewerker W., over wie verzoeker zich had beklagd, en met de hen onbekende medewerkster B, van wie vast staat dat zij geen enkele kennis over verzoekers' dossier had.

Het college heeft onzorgvuldig gehandeld door niet in te gaan op deze klacht. Dit speelt te meer, nu het college onderschrijft dat sprake is van een complex dossier met een lange voorgeschiedenis, waarbij verzoekers een gering vertrouwen hebben gekregen in de medewerkers van de sociale dienst van de gemeente en de communicatie verstoord is geraakt (Bevindingen onder 5.).

7. De Nationale ombudsman acht het voorts niet juist dat het college niet is ingegaan op de klacht inzake intimidatie en dreigementen in het gesprek van 19 april 2001 en die volgens verzoekers klachtbrief van 19 april 2001 met name medewerkster B. betrof. Ook deze klacht is concreet en verdiende - in het verlengde van hetgeen hiervoor onder 6. is overwogen - afzonderlijk onderzoek. Het college heeft dit ten onrechte nagelaten.

8. In de brief waarin een bestuursorgaan zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht weergeeft, horen in beginsel geen zaken thuis die niet direct betrekking hebben op de klacht. Het college heeft in de brief van 18 juni 2001 dan ook geen voorstel moeten doen voor een toekomstaanpak. Dit zou anders hebben kunnen zijn, indien over zo'n toekomstaanpak in het kader van de klachtbehandeling met verzoekers was gesproken. Die situatie heeft zich echter niet voorgedaan. Het college heeft dan ook in de reactie aan de Nationale ombudsman terecht erkend dat het achteraf gezien beter was geweest de toekomstaanpak in een andere brief (en op een ander moment) aan te kondigen.

9. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het college er onvoldoende blijk van heeft gegeven dat de klacht van verzoekers in niet onbetekenende mate gaat om verstoorde verhoudingen en communicatie. De `verjaarde' gedraging(en) uit 1994 zijn een stoorzender geworden in de communicatie tussen partijen, wellicht juist mede ook omdat het college niet heeft willen ingaan op de emotionele beleving ervan bij verzoekers. Het is op zich begrijpelijk dat de gemeente weer tot normalisering van de verhoudingen met verzoekers wil komen, maar dat werkt niet door verzoekers klachten met een vertaalslag te ontdoen van emotionele aspecten waarmee de gemeente niet (langer) wenst om te gaan, maar die voor verzoekers van wezenlijk belang zijn (gebleken). Juist het bespreekbaar maken van de emotionele aspecten kan een bijdrage leveren aan herstel van vertrouwen en communicatie tussen partijen. Overigens doet het college het voorkomen alsof zij in dezen een strikt zakelijke benadering heeft. In de toonzetting van de antwoorden op verzoekers' vragen in de brief van 30 oktober 2001 klinkt echter onnodig irritatie en onbegrip door voor de insteek van met name verzoeker, en wordt te veel nadruk gelegd op de "correcte" houding die de gemeente in deze kwestie zou hebben tentoongespreid.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Vught is gegrond.

## **Onderzoek**

Op 17 augustus 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer en mevrouw T. te Vught, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Vught.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Vught verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoekers in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren. Daarvan maakten zij gebruik.

Van de mogelijkheid nader commentaar te leveren maakte de gemeente Vught vervolgens geen gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekers brief van 7 oktober 2000 aan medewerker M. van de gemeente.
2. Verzoekers' klachtbrieven van 19 april, 26 april, 30 april en 7 mei 2001.
3. Verslag van de op 23 mei 2001 gehouden hoorzitting naar aanleiding van verzoekers' klachtbrieven.
4. Advies van de klachtenbehandelaar naar aanleiding van verzoekers' klacht aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente.
5. Brief van 18 juni 2001, waarmee het college van burgemeester en wethouders verzoekers' klacht heeft afgehandeld.
6. Verzoekers' reactie op het klachtadvies bij brief van 7 juli 2001.
7. Verzoekers' verzoekschrift van 15 augustus 2001 aan de Nationale ombudsman.
8. Brief van 30 oktober 2001 van het college van burgemeester en wethouders gericht aan de Nationale ombudsman, inhoudende een reactie op verzoekers' klacht.
9. Brief van 30 oktober 2001, van het college van burgemeester en wethouders gericht aan verzoekers waarin antwoorden worden gegeven op de in het verzoekschrift van 15 augustus 2001 gestelde vragen.
10. Reactie van verzoekers, gedateerd 19 november 2001, op het standpunt van het college van burgemeester en wethouders.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling

## **Achtergrond**

**Algemene wet bestuursrecht (Wet van 12 mei 1999, Stb. 214; inwerkingtreding:**

1 juli 1999)

Artikel 9:8, eerste lid aanhef en onder b:

Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

(...)

b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;