ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Eindrapport

Datum: 29 december 2014

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Wat is het verzoek?
Verzoeker klaagt over zijn werkcoach. Zij was niet aanwezig bij het klachtgesprek op 30 juli 2014.Verzoeker eist dat de gemeente maatregelen neemt tegen haar. Hij wil dat de Ombudscommissie hem helpt met een face to face gesprek met haar bij Weener XL.

Wat is het oordeel van de Ombudscommissie?

De klachtencoördinator van Weener XL hoorde verzoeker en beklaagde niet in elkaars aanwezigheid. In plaats van de werkcoach was de leidinggevende aanwezig bij het klachtgesprek op 30 juli 2014. Het feit dat de werkcoach niet bij het klachtgesprek aanwezig was, is niet in strijd met de wet. Sterker nog: de gemeente mag op grond van de wet deze keuze maken. Om die reden kan, naar het oordeel van de commissie, niet gezegd worden dat de werkcoach jegens verzoeker onbehoorlijk handelde door niet bij het klachtgesprek aanwezig te zijn. De klachten van verzoeker op dit punt zijn ongegrond. Echter, zeker bij bejegeningsklachten zoals ook in dit geval, verdient het naar het oordeel van de Ombudscommissie niettemin de voorkeur dat de gemeente partijen in elkaars aanwezigheid hoort. Vanuit het oogpunt van waarheidsvinding en soms ook vanuit het oogpunt van conflictoplossing.

En, als de gemeente (toch) kiest voor afzonderlijk horen van partijen, moet zij hierover open en duidelijk communiceren met partijen. Dit deed de gemeente in dit geval niet, vindt de commissie. De commissie constateert namelijk dat de gemeente, in de uitnodigingsbrief voor het klachtgesprek en ook in latere mailwisselingen belooft dat het gesprek plaatsvindt met de werkcoach (beklaagde). Pas tijdens het klachtgesprek vertelt de leidinggevende aan verzoeker dat het gesprek plaatsvindt met hem, in plaats van met de werkcoach zelf. Gelet hierop is de onderzochte gedraging in strijd met het vereiste van een actieve en adequate informatievoorziening en op dit punt niet behoorlijk. De klachten van verzoeker op dit punt zijn gegrond.

Deze strijdigheid herstelde de gemeente niettemin op de hoorzitting van de Ombudscommissie.

Over hoe de Ombudscommissie tot haar oordeel kwam, leest u hieronder meer.

Wat zijn de feiten?
Verzoeker dient een klacht in over zijn werkcoach. Verzoeker vindt dat zijn werkcoach hem een baan "door zijn neus boorde" bij het ziekenhuis. Verzoeker wil dat zijn werkcoach er niet zomaar mee wegkomt dat zij deze baan voor hem "verprutste". Zij moet horen en voelen wat dit voor hem betekende. Het is voor verzoeker niet voldoende dat de leidinggevende haar aansprak en haar aangaf dat het "niet handig" was wat zij deed.

Hierover neemt de klachtencoördinator van Weener XL telefonisch contact op met verzoeker. In dit gesprek stemt verzoeker in met een gesprek met zijn werkcoach. Doel van het klachtgesprek is om samen tot een oplossing te komen[1].
De klachtencoördinator bevestigt de afspraak voor het klachtgesprek per mail. Met een kleine wijziging. De afspraak wordt een half uur vervroegd. In verband met de agenda van de werkcoach.

Bij het klachtgesprek is de werkcoach niet aanwezig. De leidinggevende besloot hiertoe. Hij legde in het gesprek uit waarom de werkcoach niet aanwezig was. Hij las in de klacht van verzoeker de wens dat iemand "van hogerhand" bij het klachtgesprek aanwezig was.

[1] Dit staat in de ontvangstbevestiging van de klacht.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Om die reden, uit goede wil, voerde hij het klachtgesprek. Hij wilde, als leidinggevende, de klacht van verzoeker serieus nemen.
Partijen bevestigen beiden op de hoorzitting bij de Ombudscommissie dat dit klachtgesprek een "goed gesprek" was. De klacht over de vacature in het ziekenhuis trekt verzoeker in.

Verzoeker mailt een half uur na het klachtgesprek dat hij alsnog een gesprek met zijn werkcoach wil. De gemeente pakt deze mail op als een (nieuwe) klacht. De leidinggevende van de werkcoach neemt hierover telefonisch contact op met verzoeker. Hij legt in dit gesprek nog een keer uit waarom de werkcoach niet bij het klachtgesprek van 30 juli 2014 aanwezig was. Verzoeker beëindigt dit gesprek.

De gemeente sluit de interne klachtprocedure af met een klachtafdoeningsbrief. In deze brief beoordeelt de gemeente de klacht ongegrond.

Wat zijn de klachten?
Verzoeker stelt dat afgesproken was dat zijn werkcoach bij het klachtgesprek aanwezig zou zijn. Tot op de laatste minuut voor dit gesprek was hij in de veronderstelling dat zij hierbij was. Dit bleek niet het geval omdat – zo bleek achteraf - zij van haar leidinggevende niet hoefde te komen. Daar is verzoeker het niet mee eens. Hij vindt dit respectloos. Haar komst was hem namelijk beloofd, stelt hij. Dat zijn werkcoach ongestraft blijft voor het feit dat hij de baan bij het ziekenhuis niet kreeg, maakt hem niet uit. Maar dat zij niet komt opdagen bij het klachtgesprek kan volgens verzoeker niet geaccepteerd worden zonder gevolgen voor haar. Daar mag zij niet mee "wegkomen".
Er is de laatste jaren veel verknald door de gemeente, stelt verzoeker. Hij laat het hier niet meer bij zitten. Als hij afspraken niet nakomt, wordt hij immers ook meteen gekort op zijn uitkering.

Verzoeker wil alsnog een gesprek met zijn werkcoach. Dit gesprek moet volgens verzoeker plaatsvinden bij Weener XL.

De gemeente bood aan om verzoeker voor te stellen bij het ziekenhuis voor de opnieuw opengestelde vacature. Dit weigerde verzoeker. Omdat hij hierbij, volgens hem, achteraan sloot in de rij van sollicitanten. Verzoeker zag hierin geen extra voordeel om deze keer zijn kans op werk te vergroten.

Volgens verzoeker klopt het niet dat de gemeente in het telefoongesprek met de leidinggevende een nieuw gesprek aanbood, in aanwezigheid van de werkcoach. Indien dat was aangeboden, was hij akkoord gegaan. Verzoeker stelt dat de kentering in dit telefoongesprek kwam toen de leidinggevende – met stemverheffing - zei "er komt niets van in" om de werkcoach bij het gesprek te betrekken. Daarna heeft verzoeker, zo stelt hij, het gesprek beëindigd.

Wat vindt de gemeente?
De werkcoach van verzoeker handelde naar eer en geweten, vindt de gemeente. Niemand diende eerder een klacht tegen haar in. Zij werkt al twintig jaar bij de gemeente. Zij begrijpt niet goed wat zij fout deed m.b.t. het klachtgesprek. In het klachtrecht heeft een beklaagde (*i.c. de werkcoach*) namelijk geen hoofdrol bij het klachtgesprek. Die rol is voor de leidinggevende.

De gemeente stelt dat de werkcoach van verzoeker niet onbehoorlijk handelde door niet bij het klachtgesprek aanwezig te zijn. Haar leidinggevende besloot namelijk dat zij hierbij niet aanwezig hoefde te zijn. Het is aan de leidinggevende hoe hij richting de werkcoach reageert op fouten. Dit hoeft hij niet te delen met verzoeker, stelt hij.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

De gemeente vindt de klachten van verzoeker om die reden ongegrond. Voorts is het klachtgesprek naar ieders tevredenheid verlopen en trok verzoeker zijn eerdere klacht in tijdens dit klachtgesprek.

De leidinggevende was dan ook verbaasd een mail van verzoeker te ontvangen een half uur na het klachtgesprek. Om die reden nam de leidinggevende telefonisch contact op met verzoeker. Verzoeker wilde alsnog een gesprek met zijn werkcoach. Dit bood de leidinggevende aan, stelt de gemeente. Ook bood hij aan nog een keer te willen bemiddelen voor verzoeker in de opnieuw vrij gekomen (zelfde) vacature bij het ziekenhuis. Dit weigerde verzoeker. Ook kreeg het telefoongesprek vervolgens een hele andere wending. Verzoeker werd erg emotioneel en gooide de telefoon erop. Daarbij bejegende hij de leidinggevende onheus, stelt de gemeente. Verzoeker gaf aan dat de gemeente niet deugde en haar werk niet deed.

Wat onderzocht de Ombudscommissie?
Ging de gemeente behoorlijk om met verzoeker? De commissie zoekt hierbij aansluiting bij de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. In dit onderzoek toetste de Ombudscommissie aan het vereiste van een actieve en adequate informatieverstrekking.

Hoe was de procedure?
De Ombudscommissie nodigde partijen uit voor een hoorzitting. Verzoeker, de leidinggevende en ook de werkcoach zelf, waren hierbij aanwezig en vertelden ieder hun kant van het verhaal. Ook stelde de commissie vragen aan partijen.
Na de hoorzitting stelde de commissie een verslag van bevindingen op. Hiermee beëindigde de commissie haar feitenonderzoek. De commissie ontving van verzoeker een inhoudelijke reactie op dit verslag. Deze reactie verwerkte de commissie grotendeels in dit rapport.

Wat zijn de overwegingen van de Ombudscommissie?
Hieronder treft u de overwegingen aan die leidden tot ons oordeel.

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.
Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Informatie over een klachtgesprek moet transparant en duidelijk zijn.
De klachtencoördinator van Weener XL hoorde verzoeker en beklaagde niet in elkaars aanwezigheid. In plaats van de werkcoach, was de leidinggevende aanwezig bij het klachtgesprek op 30 juli 2014. Het feit dat de werkcoach niet bij het klachtgesprek aanwezig was, is niet in strijd met de wet. Sterker nog: de gemeente mag op grond van de wet deze keuze maken. Om die reden kan, naar het oordeel van de commissie, niet gezegd worden dat de werkcoach jegens verzoeker onbehoorlijk handelde door niet bij het klachtgesprek aanwezig te zijn. De klachten van verzoeker op dit punt zijn ongegrond.

Echter, zeker bij bejegeningsklachten zoals ook in dit geval, verdient het naar het oordeel van de Ombudscommissie niettemin de voorkeur dat de gemeente partijen in elkaars aanwezigheid hoort. Vanuit het oogpunt van waarheidsvinding en soms ook vanuit het oogpunt van conflictoplossing. Zeker als, zoals in dit geval, de verstandhouding tussen verzoeker en zijn werkcoach te wensen over liet. Het had daarom, volgens de Ombudscommissie in de rede gelegen om hierover met verzoeker in gesprek te gaan en daarbij tevens aandacht te besteden aan zijn al dan niet realistische verwachtingen ten aanzien van het voorrang verlenen bij een baan door de gemeente.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Een hoorzitting, met beide partijen aan tafel is aldus bij uitstek het middel om de lucht te klaren en het vertrouwen van de burger in de dienstverlening van de gemeente te herstellen.

En, als de gemeente (toch) kiest voor afzonderlijk horen van partijen, moet zij hierover open en duidelijk communiceren met partijen. Dit deed de gemeente in dit geval niet, vindt de commissie.
De commissie constateert namelijk dat de gemeente, in de uitnodigingsbrief voor het klachtgesprek en ook in latere mailwisselingen belooft dat het gesprek plaatsvindt met de werkcoach (beklaagde). Pas tijdens het klachtgesprek vertelt de leidinggevende aan verzoeker dat het gesprek plaatsvindt met hem, in plaats van met de werkcoach zelf.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente[2], op het moment dat bleek dat de werkcoach niet bij het gesprek zou zijn, verzoeker hier vooraf op moest wijzen. Zeker ook nu een belangrijk motto voor verzoeker "afspraak is afspraak" is. En omdat verzoeker reeds duidelijk in zijn klacht verwoordde dat hij graag (ook) zelf met zijn werkcoach in gesprek wilde.
Gezien deze omstandigheden had het naar het oordeel van de commissie in de rede gelegen dat de gemeente hetzij een andere datum voor het klachtgesprek bepaalde, hetzij verzoeker vooraf uitlegde om welke reden de werkcoach niet bij het gesprek zou zijn. Dat verzoeker, eenmaal bij Weener XL, akkoord is gegaan met voortzetting van het klachtgesprek, doet aan het voorgaande niet af.

De Ombudscommissie is echter niet gebleken, dat de gemeente pas op een zodanig laat tijdstip besloot dat de werkcoach niet bij het gesprek zou zijn, dat de gemeente verzoeker hierover niet tijdig (vooraf) kon informeren.
Reden voor afwezigheid van de werkcoach bij het klachtgesprek was dat haar leidinggevende aannam[3] dat verzoeker "iemand van hogerhand wilde spreken". Deze aanname, hoe goed de intenties ook moge zijn geweest, toetste de leidinggevende evenwel niet bij verzoeker.

De commissie betreurt deze keuze van de leidinggevende, temeer nu deze keuze leidde tot een verdere verslechtering in de verstandhouding tussen de gemeente en verzoeker en zijn wantrouwen richting de gemeente. Verzoeker had namelijk de verwachting, en mocht gezien genoemde informatie deze verwachting ook hebben, dat zijn werkcoach bij het gesprek aanwezig zou zijn. Dit was hem immers beloofd. Dat haar afwezigheid tot een (boze) reactie van verzoeker leidde, had de gemeente dan ook moeten voorzien en kunnen verwachten.
Gelet op het voorgaande is de onderzochte gedraging in strijd met het vereiste van een actieve en adequate informatievoorziening en op dit punt niet behoorlijk.

Deze strijdigheid herstelde de gemeente op de hoorzitting bij de Ombudscommissie, vindt de Ombudscommissie. De werkcoach van verzoeker was namelijk, samen met haar leidinggevende, aanwezig op de hoorzitting van de Ombudscommissie, om – in aanwezigheid van de Ombudscommissie – alsnog met verzoeker in gesprek te gaan over zijn klachten. Hiermee voldoende aan het verzoek van verzoeker aan de Ombudscommissie.

Verzoeker gaf tijdens de hoorzitting niettemin aan dit "niet de juiste plek" te vinden en weigerde het aanbod alsnog met beklaagde in gesprek te gaan tijdens de hoorzitting. De commissie betreurt deze keuze omdat verzoeker hiermee alsnog het gewenste gesprek met de werkcoach kon hebben. Nu heeft hij dat niet (meer). Terwijl verzoeker en de gemeente elkaar wel zullen blijven ontmoeten, bijvoorbeeld bij een aanvraag om een uitkering.

---

[2] Te weten de leidinggevende van de werkcoach en/of de gespreksleider (klachtencoördinator).
[3] Op basis van de klacht van verzoeker.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Wat is ons eindoordeel?

De klacht over de onderzochte gedraging is *deels gegrond* wegens schending van het vereiste van een actieve en adequate informatieverstrekking. De onderzochte gedraging is op dit punt *niet behoorlijk*. Deze strijdigheid herstelde de gemeente niettemin op de hoorzitting.

De Ombudscommissie gemeente 's-Hertogenbosch,
A.H.A. Lensen, voorzitter

Y. Nass, secretaris

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch