

OORDEEL

Verzoeker

De heer E., Vroomshoop.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 10 januari 2009 en bij het secretariaat ingeboekt op 13 januari 2009 onder nummer 3-2009.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Twenterand, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

Procedure

Op 28 november 2008 stuurt verzoeker een e-mail aan de gemeente betreffende gemeentelijk medewerker de heer Z. De gemeente antwoordt hierop op 19 december 2008. Verzoeker richt zich vervolgens op 10 januari 2009 tot de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo). De ontvangst van de brief van verzoeker wordt op 13 januari 2009 bevestigd door het secretariaat van de Oo. Op 29 januari 2009 vraagt de Oo bij de gemeente en bij verzoeker stukken op. Op 3 februari 2009 volgt een brief van de gemeente met de mededeling dat stukken voornamelijk niet zullen worden toegezonden, omdat op korte termijn een gesprek zal plaatsvinden met verzoeker en men verwacht dat de klacht zal worden ingetrokken. De Oo deelt de gemeente vervolgens op 5 februari 2009 mede dat de gemeente tot 1 maart 2009 de gelegenheid heeft de klacht op te lossen. Op 17 maart 2009 meldt de gemeente aan de Oo dat het gesprek heeft plaatsgevonden en dat verzoeker behandeling van de klacht wil aanhouden. Er zal nog een gesprek komen over de behandeling van een inmiddels ingediende tweede klacht. De Oo bericht op 8 april 2009 aan de gemeente dat er voldoende tijd is geweest de klacht op te lossen en dat –in overleg met verzoeker- de klacht in behandeling wordt genomen. Vervolgens komt er alsnog een klachtbehandeling in eerste termijn door de gemeente. Op 18 juni 2009 volgt de brief met het oordeel van de gemeente over de klachten. Een afschrift hiervan wordt op 23 juni 2009 verzonden naar het secretariaat van de Oo. De Oo bericht verzoeker op 15 juli 2009 dat het oordeel van de gemeente is ontvangen. Op 20 juli 2009 ontvangt de Oo een brief van verzoeker met de mededeling dat hij niet tevreden is met het oordeel van de gemeente. Op 29 juli 2009 deelt de Oo de gemeente mee de klacht in behandeling te nemen en verzoekt de stukken voor 12 augustus 2009 toe te zenden. Op 19 augustus 2009 zendt de gemeente stukken aan de Oo. Op 7 september 2009 is door de Oo een hoorzitting gehouden. Hierbij waren aanwezig:

Verzoeker; de heren Z., R., M. en A. namens de gemeente; van de Oo: de heer A. Lunenburg en mevrouw J. den Engelse.

Aard van de klacht

Verzoeker stelt aan de orde: de handelwijze van een medewerker van de gemeente jegens hem, alsmede de klachtbehandeling door de gemeente.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- professionaliteit
- correcte bejegening
- onpartijdigheid
- telefoongeheim
- voortvarendheid

Ontvankelijkheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

Feiten

1. Uit e-mails van maart 2008 blijkt dat de samenwerking tussen de gemeente en de Stichting Welzijn Twenterand (verder: SWT), waar verzoeker directeur is, onderwerp van bespreking is. Tussen partijen is er een subsidierelatie. In de toekomst zal de gemeente overgaan tot een beleidsgestuurde contractfinanciering. In 2008 blijken er financiële problemen bij SWT. Op 10 oktober 2008 stelt de gemeente € 45.000, - beschikbaar om de ergste financiële nood bij SWT te lenigen.

2. Op 28 november 2008 stuurt verzoeker een e-mail naar de gemeente onder de titel "de toon bepaalt de muziek". Hierin geeft hij samengevat het volgende aan:
- Er zijn door medewerker Z. van de gemeente afspraken niet nagekomen. Daarbij gaat het om zaken betreffende SWT, zoals de kwestie ruimte Kulturhus, lokalen voor het dreumeswerk. Ook zijn afspraken die zijn gemaakt in het bijzijn van de administrateur van SWT niet nagekomen, waardoor SWT in financieel veel zwaarder weer is gekomen. Afspraken van 18 september worden door de medewerker ontkend. Er is beloofd de CAO-vorderingen uit te keren, maar dat gebeurt niet. Vergaderingen zijn slecht voorbereid en ter vergadering worden nieuwe onderwerpen aangedragen, waarop SWT dan niet is voorbereid. Dat is onprofessioneel. Eerst is er geen accountantsverklaring nodig, zeven maanden later wel.

Een acceptabele oplossing voor het Digitaal Muziek Project wordt gedwarsboomd terwijl er met de direct betrokkenen afspraken zijn. Er is niet afgesproken, maar alleen medegedeeld, dat het project gesloten zou worden.

De medewerker van de gemeente heeft in gesprekken een denigrerende toonzetting, etaleert macht en toont geen respect voor de persoonlijke integriteit. Hij zoekt niet naar gemeenschappelijkheid. Dat de verhouding tussen de gemeente en SWT slecht is, komt door zijn toedoen. Er wordt niet alert gereageerd op initiatieven die SWT neemt als het gaat om welzijnswerk. Op een projectvoorstel kwam na elf maanden de respons 'het behoort niet tot onze corebusiness'. Samenwerking blijkt dus onmogelijk.

3. De gemeente reageert bij brief van 19 december 2008. Men is verbaasd over de email van 28 november en herkent geen vooringenomen handelwijze bij de medewerker. De heer Z. geniet het volle vertrouwen van het college en zal zaken betreffende SWT blijven behandelen. De gemeente heeft de email van 28 november 2008 qua inhoud niet herkend als een klacht, maar gaat uit van een verzoek tot het aanwijzen van een andere medewerker als contactpersoon.

4. Op 10 januari 2009 stuurt verzoeker een brief aan de Oo. Hierin komt aan de orde dat zaken niet goed lopen sinds februari 2008, toen er na reorganisatie bij de gemeente een nieuwe contactambtenaar werd toegewezen, de heer Z. Er speelde samengevat het volgende.

Klacht 1. Handelwijze van de heer Z.

Financiën SWT

° In het gesprek op 31 maart 2008 over de samenwerking tussen SWT en de gemeente werd machtsvertoon tentoongespreid in de zin van 'er zijn ook wel andere welzijnsinstellingen die het werk willen uitvoeren'. De bejegening loopt regelmatig op deze wijze in zaken waar men het niet eens is.

° In april 2008 zijn er door de heer Z. toezeggingen gedaan over nog te betalen CAO-vorderingen, subsidiebeschikkingen die nog moesten komen en een financiële bijdrage van de gemeente in het tekort op het salaris van de fusiedirecteur. Dit is nog niet gebeurd. Er ontstaan dan grote financiële problemen die er toe leiden dat tijdelijke contracten met totaal 42 uur per week niet worden verlengd. Hierdoor blijft werk liggen en wordt het risico gelopen dat de gemeenteraad de subsidie lager vaststelt.

° Naar aanleiding van een artikel van 8 september 2008 in Tubantia over de financiële nood van SWT, neemt de heer Z. contact op. Hij voelt zich persoonlijk aangesproken. Hij wil een gesprek, maar dat is niet nodig nu het gewoon om de waarheid gaat. De heer Z. meldt dan dat verzoeker het 'oplossingsproces verstoort' en 'verantwoordelijk is als het straks bij de gemeenteraad misgaat'. Verder eist hij alsnog een accountantsverklaring, waarbij de gemeente de opdrachtformulering zal bepalen. In de eerste opdrachtformulering is o.a. opgenomen dat er een leasecontract met een waarde van tientallen duizenden euro's voor de jaarrekening moet worden verzwegen. Hiermee kan niet akkoord worden gegaan, want dat komt neer op fraude.

° Op 18 september 2008 volgt er een gesprek naar aanleiding van het artikel in Tubantia. Hierbij zijn aanwezig twee ambtenaren, waaronder de heer Z., hun leidinggevende en de wethouder. Hierbij stelt de gemeente dat niet € 45.000 zou moeten worden betaald in verband met de CAO-vorderingen, maar slechts € 3000. In het raadsdebat van september komt de positie van SWT, hoewel was afgesproken dat dit niet zou gebeuren, aan de orde en blijkt na interventie van een raadslid dat toch € 45.000 beschikbaar wordt gesteld.

° Op de bijeenkomst van 14 oktober 2008 komt de heer Z. met een ambtelijk voorstel in reactie op de door SWT ingediende begroting voor 2009. Hierbij worden aannames gedaan die niet hard gemaakt kunnen worden. Er wordt niet mee akkoord gegaan. Dit omdat in september is afgesproken eerst de accountantsverklaring af te wachten. Daarmee zal er meer inzicht zijn in de werkelijke situatie van SWT. Verder komt de ambtelijke reactie pas ter vergadering en heeft SWT zich niet kunnen voorbereiden.

° In november 2008 vraagt een medewerkster van de gemeente naar de financiën tot en met december 2008. SWT deelt mee dat nog € 23.000 nodig is om aan de salarisverplichtingen te kunnen voldoen. Hierop volgt een voorstel voor een leenovereenkomst voor 3 jaar tussen de gemeente en SWT tot een bedrag van € 68000. Bij de € 23.000 blijkt dan de eerder zonder titel verstrekte € 45.000 opgeteld. Na protest wordt dit toch een lening voor € 23.000 met een terugbetalingstermijn van 5 jaar in plaats van 3 jaar.

° Op 19 december 2008 is de subsidiebeschikking voor 2009 ontvangen. Die gaat voorbij aan de begroting van SWT en neemt het jaar 2005 als uitgangspunt met een jaarlijkse indexering van 2%. Het bedrag van € 45.000 wordt daarop in mindering gebracht.

Vrijwilligerscentrale Twenterand.

° Er is in de gemeente Twenterand geen vrijwilligerscentrale.

In de nota 'Vrijwilligerswerkbeleid 2002/2006' omschrijft de gemeente dit als een gemis, maar onderneemt geen actie. SWT neemt initiatief samen met een welzijnsinstelling in een aangrenzende gemeente en doet de gemeente op 17 september 2007 een voorstel. Dit komt terecht bij medewerkster P., die meldt dat ze er op terugkomt. Dat gebeurt niet. Zij verwijst in februari 2008, als er op wordt teruggekomen, naar de heer Z. Het voorstel van SWT blijkt, als er na herhaald vragen nog geen reactie is, te zijn kwijtgeraakt. Er wordt op 12 maart 2008 een nieuw voorstel ingediend. Na een email van 26 maart 2008 komt er als reactie dat een ander naar het college gaat voor advies. De wethouder blijkt in een gesprek van niets te weten. Wel komt hij dan met de opmerking een ander kort te sluiten met de Stichting Welzijn en Zorgvragen. Dit gebeurt en op 2 juli 2008 komt er een aangepast voorstel. Het blijft stil, op e-mails wordt niet gereageerd. Eind november blijkt een substantieel onderdeel uit het voorstel, namelijk de maatschappelijke stages te zijn ondergebracht bij CSG Het Noordik in Almelo. Dit zonder enig overleg. Er is bij SWT geen vertrouwen meer in overleg, dus neemt de Stichting Zorgvragen en Welzijn contact op met de gemeente. Ook daar moet men twee maal op pad voordat het antwoord komt dat er in januari 2009 tijd voor is. Op vragen in de raad antwoordt de wethouder dat de Stichting Zorgvragen en Welzijn wat betreft de vrijwilligerscentrale in beeld is. De SWT wordt nergens meer genoemd.

Digitaal Muziek Project

° Een voorstel voor het project ligt al sinds najaar 2007 bij het college. Er wordt een verzoek gedaan aan de heer Z. om extra lokalen te mogen gebruiken voor dit project. Hij vraagt om hoeveel m² het gaat. Op 12 juni 2008 wordt dit per email doorgegeven.

Op 20 november 2008 is er een gesprek met de heer Z. en zijn nieuwe afdelingsmanager. De heer Z. zegt aan het eind van het gesprek dat de culturele activiteiten na de zaterdag daarop gestopt moeten worden. Dit omdat er geen vergunning is. Er was direct na de zomervakantie vergunning gevraagd, maar diverse omwonenden kwamen met klachten. In een gesprek dat een week daarop plaatsvindt met ambtenaren die over de desbetreffende vergunningen gaan, wordt echter gemeld dat er al meer dan 2 jaar geen klachten zijn. Hier was dus door de heer Z.

over gelogen. Met de betreffende ambtenaren is afgesproken dat de activiteit gedoogd zou worden zoals dat al een paar jaar gebeurde. Aan het eind van het gesprek komt dan de heer Z. binnen die alles terugdraait. Na toiletbezoek blijkt dan aan verzoeker dat zou zijn afgesproken dat 'de tent gesloten wordt na 21 november'. Dit is niet afgesproken, maar meegedeeld door de heer Z.

Gebruik ruimten Dreumeswerk

° In Westerhaar en Vriezenveen zijn er problemen met de ruimten voor het dreumeswerk voor kinderen van 0-2 jaar. De Arbodienst keurde de ruimten af. Op 19 februari 2007 wordt dit in een overleg met de gemeente ter sprake gebracht. In september 2007 bij de start van het nieuwe seizoen is er niets gedaan. Er komt voor wat betreft Vriezenveen tijdelijk onderdak bij speeltuinvereniging Ons Domein. Er blijkt in juni 2008 een mogelijkheid in de voormalige ruimte van Caesartherapie. Hiervan wordt de gemeente per brief op de hoogte gesteld.

Voor Westerhaar is er in maart 2007 een oplossing in het Kulturhus. Dit blijkt ook geen echte oplossing. In juni 2008 wordt een geschikte ruimte gevonden in de Marijkeschool. Er moet daarvoor een schriftelijk verzoek worden ingediend bij de gemeente. De huur zal, zo zegt ambtenaar S, geen probleem zijn.

Op 9 oktober 2008 belt de heer Z. SWT wordt verweten zo maar wat te doen, als altijd en er een puinhoop van de maken. Hij meldt dat er een rekening komt voor de ruimte van het Kulturhus die al een jaar niet is gebruikt. Hierop wordt door SWT gemeld dat hierover afspraken zijn met het Kulturhus. De heer Z. biedt een week later in een gesprek excuses aan, hij had geïnformeerd en bleek het fout te hebben. Ook voor zijn gedrag aan de telefoon biedt hij excuses aan. Toch komt er een rekening van € 2700,- voor het gebruik van het Kulturhus. Na overleg met de wethouder kan die geparkeerd worden.

Overige gedragingen van de heer Z.

° Meeluisteren via handsfree door andere ambtenaren zonder dit te melden aan degene die aan de telefoon is.

° de heer Z. heeft een nieuw bestuurslid van SWT benaderd met persoonlijke vragen met de mededeling dat dit was om een idee te krijgen met wie hij te maken zou krijgen.

° de heer Z. is vooringenomen en beïnvloedt anderen. Zo komt nu de beleidsambtenaar Brandweer om de haverklap ruimten controleren voordat er een activiteit is.

Klacht 2. De klachtenprocedure.

Verzoeker richtte zich tot de gemeente met vragen over de klachtenprocedure en informeerde naar de klachtencoördinator. De medewerker, de heer M. was nieuw bij de gemeente en niet direct op de hoogte. Hij zou informeren en de zaak als vertrouwelijk behandelen. In dezelfde week is er een overleg met de heer Z., mevrouw P. en de afdelingsmanager. Daar blijkt uit opmerkingen van de afdelingsmanager dat het hem bekend is dat er een klacht is. Het gesprek was dus niet vertrouwelijk. Verder dient zo iets niet gemeld te worden in het bijzijn van de medewerkers.

Er zijn in oktober 2008 excuses aangeboden, maar enkele weken later werden al weer beloftes gebroken. Toen is toch op 28 november een brief geschreven aan de heer Z. met afschriften aan

de gemeentesecretaris en de afdelingsmanager. Deze brief is als klacht behandeld, maar niet conform de klachtenprocedure.

- Er is geen ontvangstbevestiging verstuurd
- Er is geen gesprek geweest met de leidinggevende en medewerker
- Er is geen hoor en wederhoor toegepast
- Er is geen klachtverslag.

5. Op 3 februari 2009 deelt de gemeente aan de Oo mede dat er op korte termijn een gesprek zal plaatsvinden over de klachten; men verwacht dan dat daarna klachten zullen worden ingetrokken. De Oo laat weten dat de gemeente tot 1 maart de gelegenheid heeft zelf de klachten op te lossen. Op 17 maart 2009 meldt de gemeente aan de Oo dat het gesprek heeft plaatsgevonden en dat verzoeker behandeling van de klacht wil aanhouden. Er zal nog een gesprek komen over de behandeling van een inmiddels ingediende tweede klacht.

De Oo bericht op 8 april 2009 aan de gemeente dat er voldoende tijd is geweest de klacht op te lossen en dat –in overleg met verzoeker- de klacht in behandeling wordt genomen.

Deze stap van de Oo leidt tot een telefoongesprek van de burgemeester met de voorzitter van de Oo. Hierbij wordt er door de burgemeester op aangedrongen dat de gemeente de gelegenheid krijgt de kwestie zelf op te lossen. De voorzitter van de Oo is in dit geval niet het behandelend commissielid en heeft derhalve geen uitlatingen kunnen doen omtrent ontvankelijkheid en dergelijke van de klacht bij de Oo; hij verwijst naar het behandelend commissielid. Er wordt vanuit de Oo uiteindelijk ingestemd met een nieuwe kans voor de gemeente om tot een oplossing te komen. Dit vanuit onder andere de veronderstelling dat de brief van verzoeker van 28 november 2008 alleen was gericht aan de heer Z. persoonlijk. Deze veronderstelling is uit later ontvangen stukken onjuist gebleken.

Op 8 april 2009 meldt verzoeker dat hij geen vertrouwen meer heeft in de klachtafhandeling door de gemeente. De gemeente houdt op 3 juni 2009 een hoorzitting over de klachten.

6. Inmiddels heeft verzoeker op 18 mei 2009 een – op dat moment geanonimiseerde- e-mail doorgestuurd aan de gemeente en de Oo waarin de heer R. van Expertis hem meldt dat “de medewerker bij de gemeente allergisch is voor SWT”. Deze e-mail wordt toegevoegd aan het dossier. Als het bij de gemeente bekend wordt wie de e-mail heeft verzonden, wordt door de gemeente contact opgenomen met Expertis en wordt door de chef van de verzender van het mailbericht aan de gemeente schriftelijk excuus aangeboden voor de inhoud van het mailbericht.

7. Op 18 juni 2009 volgt het oordeel van de gemeente. Dit luidt samengevat:

Betreffende de heer Z.:

- De brief van 28 november 2008 is aangemerkt als een verzoek om de heer Z. niet langer met de behandeling van zaken aangaande SWT te belasten. Dit verzoek is afgewezen.

- Raad en college bepalen de kaders; de heer Z. dient zich als medewerker hier aan te houden. Klachten moeten gezien worden in de context van de gemeente als opdrachtgever en SWT als opdrachtnemer. Er is een beleving van tegenwerking, die op de heer Z. wordt geprojecteerd. Als tegenwerking wordt ervaren, ligt het voor de hand dat contact wordt opgenomen met de verantwoordelijk wethouder. Hij is eindverantwoordelijk en hierop aanspreekbaar.

Als men het niet eens is met een advies dat door een medewerker aan het college wordt uitgebracht betekent dat nog niet dat deze medewerker onbehoorlijk handelt. Het college is verantwoordelijk voor het besluit maatschappelijke stages bij CSG Het Noordik onder te brengen.

- Wat betreft het niet nakomen van afspraken over financiële bijdragen constateert het college dat de gemeente met een bijdrage van € 255.000, - de schulden van SWT heeft gesaneerd. Dit is inclusief de door de heer Z. toegezegde € 25.000, -.
- Het is juist dat er niet direct op voorstellen over de vrijwilligerscentrale is gereageerd. Dit hangt samen met de tijd die vanwege de financiële problemen aan de SWT werd besteed en de beschikbare ambtelijke capaciteit. Wel had hier kunnen worden aangegeven op welke termijn gereageerd zou worden. Voor zover er niet op brieven, voorstellen, e-mails en dergelijke is gereageerd, is er sprake van onbehoorlijk gedrag.
- Dat SWT niet meer wordt genoemd als het gaat om een vrijwilligerscentrale, is niet de heer Z. aan te rekenen, maar de verantwoordelijk wethouder die hierover in de raad werd bevraagd. Hetzelfde geldt voor het project Wijkopbouwwerk.
- De heer Z. heeft excuses aangeboden voor het telefoongesprek dat op 9 oktober 2008 is gevoerd. Met zijn excuses is deze zaak afgedaan.
- De SWT heeft van de afdelingsmanager een brief ontvangen over betaling voor de ruimte in het Kulturhus. Dit valt de heer Z. niet aan te rekenen.
- Het telefoongeheim is geschonden doordat de heer Z. niet van te voren heeft aangekondigd dat hij telefoongesprekken op de speaker zette zodat zijn collega kon meeluisteren. Dit gedrag is niet behoorlijk.
- Wat betreft het negatief beïnvloeden van anderen door de heer Z. als het gaat om SWT acht het college het niet met feiten onderbouwd dat de heer Z. SWT zwart maakt bij andere netwerkpartners.
- Als het gaat om het vertrouwelijk behandelen van de vraag om informatie over de klachtenregeling, is deze klacht allereerst gericht tegen de heer M. Als deze met de leidinggevende over klachten heeft gesproken, acht het college dit niet onbehoorlijk nu de leidinggevende in de klachtenprocedure een cruciale rol speelt. Afgezien van de klachtenregeling dient een leidinggevende op de hoogte te zijn van het wel en wee van zijn medewerkers.

De klachten over de gedragingen van de heer Z worden ongegrond verklaard en gegrond voor zover het telefoongeheim is geschonden. Niet is komen vast te staan dat niet is gereageerd op voorstellen, brieven, e-mails en dergelijke. Als dat zo is, had dat niet mogen gebeuren.

Wat betreft de klachtenprocedure:

Aanvankelijk heeft het college de klachtenprocedure niet gevolgd, omdat de brief van 28 november is opgevat als een verzoek de heer Z. niet langer met zaken betreffende de SWT te belasten. De klacht over de gedraging van het college wordt dan ook ongegrond verklaard. Op 29 januari 2009 is er een gesprek geweest. Daarbij is aangegeven dat wederzijdse irritatie en frustratie er mogelijk toe hebben geleid dat verzoeker en de heer Z. elkaar niet altijd juist hebben bejegend. De heer Z. heeft hiervoor zijn excuses aangeboden en voorgesteld een glas bier te gaan drinken. Op de hoorzitting van 3 juni 2009 is door de heer Z. aangegeven op een professionele manier met elkaar om te willen gaan, namelijk excuses aanbieden en vervolgens doorgaan.

8. Verzoeker handhaaft zijn klacht en bericht op 20 juli 2009 aan de Oo:

a. Hij is het niet eens met de klachtbehandeling door de gemeente. Gesprekken met de burgemeester (27 februari 2009) en de leidinggevende (17 maart 2009) waren teleurstellend. De afhandeling was slordig – de voornaamste kwestie leek te zijn de vraag of verzoeker naar de Oo zou gaan. Uiteindelijk komt er pas na tussenkomst van de Oo op 3 juni 2009 een hoorzitting. De rol van de voorzitter van de Oo in deze is onduidelijk. Het heeft al met al erg lang geduurd.

In het verslag van de hoorzitting zijn niet alle opmerkingen weergegeven; het verslag is niet aangepast. Wel zijn de opmerkingen van de leidinggevende flink aangepast en aangescherpt.

b. Van onafhankelijkheid van het college is geen sprake. De burgemeester geeft bij de hoorzitting al aan klachten niet anders te beoordelen dan tot dan toe gedaan. Er zijn inmiddels bezwaarschriften ingediend. In de klachtbehandelingsbrief van het college ontbreken een aantal gegevens.

c. het verwijt van het college dat geen contact is opgenomen met de wethouder is misplaatst. De wethouder heeft meermalen aangegeven zich niet te willen mengen in deze kwestie, omdat het geen beleidsinhoudelijke zaken betrof en bovendien was hij daarbij niet aanwezig.

d. Klachten zijn niet ingegeven door teleurstelling bij SWT over beslissingen van het college, maar hebben betrekking op gedrag jegens de persoon, die pas in tweede instantie ook directeur van SWT is. Het gaat om niet nakomen van afspraken en beloftes. Wat het college aangeeft over de rol van opdrachtnemer en opdrachtgever is een te eng en dus onjuist uitgangspunt. Verder wordt er in de klachtenregeling geen onderscheid gemaakt; burgers en organisaties kunnen klachten indienen.

e. Er is niet aangedrongen op het ontheffen van Z. uit zijn functie, maar op een goede samenwerking met ambtenaren op het gemeentehuis. Dat is met Z. niet mogelijk. Hij heeft meermalen excuses aangeboden, maar dat leidt niet tot verbeteringen. Het gesprek van 23 februari 2009 is chaotisch verlopen. Een vervolggesprek met de burgemeester op 27 februari liep beter. Maar intussen had zich weer een nieuw incident voorgedaan met de mail van Expertis. Het is merkwaardig dat er drie maal excuses worden aangeboden –men vraagt zich niet af hoe dat nu komt- en nog steeds wordt overgegaan tot de orde van de dag.

f. Het college mijdt stelselmatig de kwestie van de jaarrekening en de frauduleuze handelwijze van de heer Z. in deze door te eisen een leasecontract buiten de jaarrekening te houden. De accountant kan dit punt bevestigen.

g. Het niet beantwoorden van of te laat reageren op brieven, plannen en e-mails kan niet worden afgedaan met een beroep op gebrek aan ambtelijke capaciteit. Met het melden van een betaling van € 225.000, - (*moet zijn € 255.000, - , zie reactie op rapport bevindingen*) kan niet worden onderbouwd dat de heer Z. zijn afspraak inzake de € 25.000, - is nagekomen. Dat gebeurde pas in een later stadium onder politieke druk. Er zijn voorbeelden aangedragen waaruit blijkt dat reacties uitblijven (Vrijwilligerscentrale, project Wijkopbouwwerk, Digitale Muziek Project), waar het steeds 1 tot 1 ½ jaar duurde.

h. Het college vindt het normaal dat een medewerker potentiële nietsvermoedende bestuursleden van SWT belt en hen persoonlijke vragen stelt en vraagt naar onderlinge relaties. De contactlijn tussen gemeente en SWT loopt via de directeur van SWT, waarbij het stichtingsbestuur eindverantwoordelijk is met als contactpersoon de voorzitter.

i. Er is geïnformeerd naar de klachtenregeling en daarbij is 100% vertrouwelijkheid beloofd. Op dat moment was er nog geen klacht ingediend. Het is dan ook niet duidelijk waarom de leidinggevende geïnformeerd moest worden door de heer M. De heer M. heeft zelf verklaard dat hij de leidinggevende heeft ingelicht. Hij heeft zijn excuses aangeboden omdat dit niet had moeten gebeuren. Daarmee is de zaak afgehandeld. De klacht gaat daar dan ook niet over al wijdt de burgemeester er veel aandacht aan.

j. Wel is het kwalijk dat een geanonimiseerde e-mail over de heer Z. bij hemzelf is terechtgekomen, terwijl er om discretie was verzocht. Daar wordt niet op ingegaan. Over genoemde e-mail is formeel geen klacht ingediend. Maar de gang van zaken hierbij is wel tekenend voor de wijze waarop de gemeente met dit soort zaken om gaat. De e-mail tussen verzoeker en Expertis ging over de heer Z. De gemeente heeft Expertis verzocht een excuusbrief te schrijven om de heer Z. zo vrij te pleiten. Dit gebeurt, men is financieel afhankelijk van de

gemeente. Maar een excuusbrief doet niets af aan de mail van februari 2009, die onomstotelijk aantoont hoe de heer Z. zijn netwerkpartners/relaties informeert.

k. Verzoeker wil niet langer samenwerken met de heer Z.

Standpunten van partijen

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan.

Verzoeker

Verzoeker handhaaft zijn standpunten zoals hierboven weergegeven in zijn klachtenbrieven. Hij geeft aan dat het nu niet gaat om de inhoud van besluiten van de gemeente ten aanzien van de SWT, maar om bejegening door de heer Z. van hemzelf. Dat staat wel direct in verband met zijn functie als directeur van de SWT.

De Oo wordt verzocht over de bejegening een oordeel te geven; de gemeente heeft dit in de klachtbehandeling laten liggen en is te veel gericht geweest op de inhoud van de kwesties die speelden. Deze zaken dienen in deze procedure als informatief en zijn voorbeelden van de werkwijze bij de gemeente. Zo kan worden genoemd:

- De (eerst geanonimiseerde) e-mail van Expertis, waarin wordt gezegd dat de heer Z. allergisch is voor SWT. De gemeente respecteert de anonimiteit niet en zet onmiddellijk druk op Expertis om excuses aan te bieden voor dit mailbericht. Maar ondertussen blijft de inhoud van deze e-mail overeind.
- De toezegging van 100% vertrouwelijkheid als er wordt geïnformeerd naar de klachtenprocedure. Die blijkt er niet te zijn als er vervolgens een overleg is bij de gemeente. De afdelingsmanager brengt in bijzijn van degene over wie wordt geklaagd de klachtenregeling ter sprake. Ook dat zegt iets over de werkwijze bij de gemeente.
- Tegen de afspraak dat de jaarrekening zou worden afgewacht in, kwam de heer Z. met een opzet voor het financiële vervolg bij SWT.
- Ook de laatste zin in de schriftelijke reactie van de heer Z. naar aanleiding van de klacht wijst op een manier van denken die niet acceptabel is. Daar wordt bedreigd met het zonder aanzien des persoons confronteren van de Oo met een compleet dossier over SWT.

De SWT heeft een subsidierelatie met de gemeente. Tegen subsidiebesluiten is bezwaar ingediend. De bezwarencommissie van de gemeente heeft geadviseerd deze bezwaren grotendeels gegrond te verklaren. Als de subsidieverordening van meet af aan goed was toegepast, was er voor SWT hoogstwaarschijnlijk helemaal geen financieel zwaar weer ontstaan.

Er ontstaat irritatie als de spelregels eenzijdig worden gewijzigd. De gemeente bemoeit zich met het werk, maar vindt eigenlijk alleen het geld van belang.

Verzoeker stelt dat hij graag een goede werkrelatie met de gemeente heeft; hij is niet ontevreden met de gang van zaken in de laatste weken. Er is dan overleg in aanwezigheid van de wethouder.

Gemeente

Erkend wordt dat er door irritaties over en weer niet altijd correct is gecommuniceerd. Daar zijn ook excuses voor aangeboden. Echter deze irritaties hangen sterk samen met de financieel slechte positie waarin SWT in 2008 verkeerde. Vanuit de gemeente is steeds positief meegedacht over de vraag hoe hier mee om te gaan. De heer Z. is dan het ambtelijk aanspreekpunt. Als er financiële

druk komt, en hij is de spreekbuis van de gemeente, dan wordt er al snel naar hem gekeken. Als directeur van SWT heeft verzoeker veel contacten bij de gemeente. Niet alles loopt fout. Het zou kunnen dat er wel eens voorstellen te lang zijn blijven liggen, maar als er geen schriftelijk bericht is betekent dat nog niet dat er niets gebeurt. Er zijn veel contactmomenten, in persoon en via de telefoon. Tegenover elk voorbeeld van niet reageren, kan een voorbeeld worden gesteld dat er wel wat is gebeurd.

Toen de heer Z. zijn huidige functie kreeg waren er al problemen met de jaarrekening van SWT. Hij heeft meegedacht in oplossingen. Hij heeft de directeur van SWT willen ondersteunen. Zo kon een leasecontract beter worden ondergebracht bij Stichting WEB om de jaarrekening van SWT niet te zeer te belasten. Dit is wat anders dan zaken buiten de boeken houden.

Het gaat dan om de interpretatie van feitelijkheden, die bij verzoeker anders ligt dan bij de gemeente. Andere voorbeelden hiervan:

- Het niet uitkeren van € 25000, - was niet meer aan de orde, omdat de financiële problemen bij SWT veel groter bleken en andere actie nodig was.
- De controles door de brandweer; dat zijn normale controles, onder eigen verantwoordelijkheid van de brandweer.
- Wat betreft de vertrouwelijkheid bij een klacht is er alleen de bedoeling geweest bij de afdelingsmanager open te willen zijn; zaken die dwars zitten bespreekbaar te krijgen.
- Het overnemen van het werk van SWT door een ander had te maken met de in die tijd bestaande dreiging van een faillissement van SWT. Dan moeten diverse opties onderzocht worden. De gemeentesecretaris was hiervan op de hoogte. Het uitgangspunt was echter wel dat men allereerst verder wilde met SWT.
- Wat betreft het mailcontact ligt de verantwoordelijkheid allereerst bij degene die de mail verstuurt.
- De heer Z. heeft in een ziekteperiode een meerjarenraming gemaakt voor SWT, los van de toen aan de orde zijnde jaarrekening. Dit om het toekomstperspectief te schetsen, zeker niet met de bedoeling tegen te werken.
- Er zijn irritaties ontstaan door het standpunt van de (vorige) burgemeester dat zaken in de bezwarencommissie behandeld moesten worden en er geen noodzaak was een formele klachtenprocedure te volgen. Er zijn in het gesprek met de burgemeester harde woorden gevallen. Hierop is echter een correctie gekomen. Een uitholling van het klachtrecht is niet aan de orde. De gemeente benadrukt dat ieder betrokken is bij de zorg voor jeugdwelzijn en dat daarbij een goede samenwerking noodzakelijk is. Er kan niet mee worden ingestemd dat daarbij de heer Z. zijn functie in relatie tot SWT niet meer zou kunnen vervullen. In contacten met andere organisaties wordt lovend over hem gesproken.

Reactie op het verslag van bevindingen

Verzoeker

Op 29 september 2009 is door de Oo een reactie van verzoeker ontvangen. Uit deze reactie neemt de Oo op:

- Verzoeker wil benadrukken dat hij als persoon, tevens directeur van de SWT, een klacht heeft ingediend. Hij heeft zich bij de telefonische melding bij de heer M. met het verzoek om informatie over de klachtenregeling dan ook nadrukkelijk niet gemeld als directeur.
- Het bedrag op pagina 8 onder g is niet € 225.000,- maar € 255.000,-

Deze en de verdere reactie van verzoeker heeft geen gevolg voor het beeld in het rapport bevindingen, zodat de Oo geen aanleiding ziet dit rapport te wijzigen, met uitzondering van de correctie op het cijfer op pagina 8.

Gemeente

Op 1 oktober 2009 is door de Oo een brief ontvangen van de gemeentesecretaris van de gemeente Twenterand. Hierin wordt naar voren gebracht dat de in het rapport van bevindingen genoemde feiten en standpunten op zich geen aanleiding geven te reageren. Wel kan door de gekozen opbouw van het rapport, blz. 2 t/m 6 geven een weergave van de standpunten en gedachten van de klagende partij, terwijl het weerwoord van de gemeente op één bladzijde is weergegeven, een onjuiste indruk gewekt worden en kan er gemakkelijk beeldvorming ontstaan. Bij een onschuldige lezer kan de indruk ontstaan dat het om bevindingen van de Oo gaat. Dit beeld wordt bevestigd door de stelligheid waarop de klager zich zowel schriftelijk als ook mondeling uit.

De Oo constateert dat onder het hoofdstuk Feiten wordt weergegeven wat er is gebeurd als het gaat om de klacht van verzoeker. Dit zegt nog niets over de mening van de Oo hierover. Onder punt 4 op pagina 3, 4, 5 en deels pagina 6 zijn de klachten weergegeven zoals verzoeker deze richting de gemeente uitte. Het feitelijke betreft het indienen van een klacht en (de samenvatting van) de inhoud daarvan.

Op pagina 6 en 7 wordt vervolgens –nog steeds in het hoofdstuk Feiten- weergegeven hoe de gemeente hierover oordeelde. Op pagina 8 volgt de klacht zoals deze is ingediend bij de Oo. Vervolgens zijn in het hoofdstuk Standpunten van partijen de meningen van beide partijen weergegeven; er is dan nog steeds geen mening van de Oo.

De Oo benadrukt dat de mening van de Oo aan de orde is bij de onderdelen Overwegingen van de Ombudscommissie en Oordeel.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Bejegening

“Verzoeker vraagt over de bejegening een oordeel te geven; de kwesties die speelden dienen volgens hem in deze procedure als informatief en zijn voorbeelden van de werkwijze bij de gemeente.”

“De gemeente erkent dat er door irritaties over en weer niet altijd correct is gecommuniceerd en geeft aan dat deze irritaties sterk samenhangen met de financieel slechte positie waarin SWT in 2008 verkeerde.”

Deze twee zinsneden uit de weergave van de standpunten van partijen raken volgens de Oo de kern de huidige problematiek. De verwachtingen over en weer zijn verschillend. En dat leidt tot communicatie die niet effectief is, terwijl alle partijen –in ieder geval op de hoorzitting van de Oo- stellen het beste voor te hebben met het welzijnswerk in Twenterand. De zaken die speelden ziet de Oo dan ook evenals verzoeker als voorbeelden en zullen derhalve niet ieder afzonderlijk worden beoordeeld. Dit met name ook vanwege het volgende:

De voedingsbodem ligt naar de mening van de Oo in de verschillende opvattingen van partijen als het gaat om financiering van de SWT.

De gemeente lijkt daarbij veeleer uit te gaan van een relatie opdrachtgever – opdrachtnemer, waarbij er in wezen een pot met geld is waar SWT 'het van moet doen'. De gemeente geeft aan in de toekomst over te gaan tot een beleidsgestuurde contractfinanciering. Tussen partijen is er echter nog steeds een subsidierelatie. Gezien de uitkomst van de bezwarenprocedure komt het de Oo voor dat de financiële positie van de SWT er in 2008 anders uit had gezien als de gemeente daar ook van uit was gegaan (o.a vergoeding werkelijke salarislasten van reguliere CAO ontwikkelingen). En juist rond de financiële perikelen zijn de emoties hoog opgelopen. Dat er daarbij door de heer Z., die voor de gemeente richting verzoeker het aanspreekpunt was, niet steeds naar behoren is gecommuniceerd is door de gemeente erkend. Er zijn daarvoor ook excuses aangeboden.

Hierbij valt de Oo wel op dat het vervolg dat er dan komt de ernst van de materie lijkt te ontkennen. Het zal zo niet bedoeld zijn, maar het is wel voorstelbaar dat een voorstel aan een geheelonthouder samen een biertje te gaan drinken niet goed valt. Verder komt er een e-mail van Expertis 'dat de medewerker van de gemeente allergisch is voor SWT' boven water. In plaats van te erkennen dat deze mail toch wijst op een probleem, dringt de gemeente er bij Expertis op aan actie te ondernemen in de zin van excuses aanbieden voor de email. Daar worden de verhoudingen echt niet beter van.

De heer Z. richt zich met een verweerschrift tot de Oo. Daarin schetst hij zijn goede intenties en wijst op het belang van een goede samenwerking, maar het aan het eind van de brief wordt aangekondigd dat er zo nodig over verzoeker/SWT ook wel het een en ander naar voren kan worden gebracht. Het valt niet in te zien dat de heer Z. dan niet begrijpt dat hij daarmee zijn goede bedoelingen – die de Oo zeer serieus neemt- toch weer onder druk zet.

Al met al acht de Oo het voldoende duidelijk dat er sprake is van een verstoorde werkverhouding, waarbij er sprake is van een niet goede communicatie/bejegening door de heer Z.

De Oo vindt het terecht dat de gemeente het opneemt voor een medewerker; als wordt gevraagd hem te vervangen is er echter wel een signaal dat er wat aan de hand is. Een ruitelijke erkenning van de kant van de gemeente op punten waar het niet goed ging, had hier stoom van de ketel kunnen halen. Dan was er ruimte gekomen voor vragen die de kern raken.

De Oo onderkent dat verzoeker –door te komen met veel punten waarop het volgens hem niet goed ging- het de gemeente niet gemakkelijker heeft gemaakt die ruimte te creëren. Maar de gemeente had moeten onderkennen dat 'hakken in het zand zetten' door met name in te gaan op de inhoud van genoemde punten niet echt iets oplost. Natuurlijk is het niet zo dat verzoeker op al die punten het hele gelijk aan zijn kant zal hebben en valt er zeker wat tegen in te brengen. Maar daar zat de werkelijke pijn niet. Verzoeker ervaart een gevoel van niet serieus genomen worden wat gezien het vervolg op de aangeboden excuses een redelijk realistisch gevoel blijkt.

De correcte klachtbehandeling had wellicht een oplossing kunnen zijn.

Klachtbehandeling

Het valt niet in te zien waarom de gemeente de email van verzoeker van 28 november 2008 alleen opvat als een verzoek de heer Z. van zijn functie te ontheffen. De email betreft klachten over de bejegening door de heer Z. Dat het in dit geval niet om een individuele burger gaat maar om verzoeker als directeur van SWT doet daar niets aan af. Ook dan geldt de klachtenregeling en is het aan de orde om hoor en wederhoor toe te passen.

Als verzoeker zich vervolgens richt tot de Oo wordt door de gemeente onderkend dat er meer nodig is dan een weigering van het 'verzoek'.

De Oo is er in mee gegaan om de gemeente in eerste instantie alsnog de gelegenheid te geven de klacht zelf te behandelen nu de email niet als klacht herkend was.

De Oo laat weten dat de gemeente tot 1 maart de gelegenheid heeft zelf de klachten op te lossen. Op 17 maart 2009 meldt de gemeente aan de Oo dat het gesprek heeft plaatsgevonden en dat verzoeker behandeling van de klacht wil aanhouden. Er zal nog een gesprek komen over de behandeling van een inmiddels ingediende tweede klacht.

De Oo bericht op 8 april 2009 aan de gemeente dat er voldoende tijd is geweest de klacht op te lossen en dat –in overleg met verzoeker- de klacht door de Oo in behandeling wordt genomen. Deze stap van de Oo leidt tot een telefoongesprek van de burgemeester met de voorzitter van de Oo. Hierbij wordt er door de burgemeester op aangedrongen dat de gemeente de gelegenheid krijgt de kwestie zelf op te lossen. De voorzitter van de Oo is in dit geval niet het behandelend commissielid en heeft derhalve geen uitlatingen kunnen doen omtrent ontvankelijkheid en dergelijke van de klacht bij de Oo; hij verwijst naar het behandelend commissielid. Er wordt vanuit de Oo uiteindelijk ingestemd met een nieuwe kans voor de gemeente om tot een oplossing te komen. Dit vanuit onder andere de veronderstelling dat de brief van verzoeker van 28 november 2008 alleen was gericht aan de heer Z. persoonlijk. Deze veronderstelling is uit later ontvangen stukken onjuist gebleken.

Achteraf moet dan ook worden geconcludeerd dat op 8 april 2009 de kwestie door de Oo in behandeling had moeten worden genomen. De gemeente had ruimschoots de tijd gehad+ gesprekken waren niet goed verlopen en van intrekken van de klacht was geen sprake, hoe zeer de burgemeester dat ook op prijs zou hebben gesteld.

De gemeente erkent dat er irritaties zijn ontstaan door het standpunt van de (vorige) burgemeester dat zaken in de bezwarencommissie behandeld moesten worden en er geen noodzaak was een formele klachtenprocedure te volgen. Er zijn in het gesprek met de burgemeester harde woorden gevallen. Hierop is echter een correctie gekomen.

Bedoeld wordt dan kennelijk de klachtbehandelingsbrief van 18 juni 2009. De klachten over de gedragingen van de heer Z worden hierin ongegrond verklaard en gegrond voor zover het telefoongeheim is geschonden. Niet is komen vast te staan dat niet is gereageerd op voorstellen, brieven, e-mails en dergelijke. Als dat zo is, had dat niet mogen gebeuren.

De Oo constateert dat hierbij met name is ingegaan op de inhoud van de voorbeelden die verzoeker naar voren bracht en dat daarin niet echt duidelijkheid wordt betracht gezien de zinsnede 'als dat zo is, dan...'.

De kern van de klacht betrof echter de wijze waarop met elkaar werd omgegaan. Hierover wordt gezegd dat 'wederzijdse irritatie en frustratie er mogelijk toe hebben geleid dat verzoeker en de heer Z. elkaar niet altijd juist hebben bejegend. De heer Z. heeft hiervoor zijn excuses aangeboden.' Naar de mening van de Oo wel een heel voorzichtige formulering voor een situatie waarbij het kennelijk toch nodig was excuses aan te bieden.

De klachtbehandelingsbrief was bij uitstek het moment om aan te geven dat

- het fout was gegaan bij het herkennen van de klacht van 28 november 2008;
- het college niet correct had gereageerd door alleen een verzoek af te wijzen;
- er in de eerste maanden van 2009 ten onrechte nog steeds geen klachtenprocedure was gevolgd;
- het college de door de heer Z. aangeboden excuses terecht achtte en met de excuses instemde;
- het college de heer Z. niet van zijn taak betreffende de SWT ontheft, maar wel wil
- komen tot een voor beide partijen werkbare verhouding en hierover gesprekken aangaat;

- gesprekken met de burgemeester niet goed waren verlopen.


Naar de mening van de Oo is de klachtenprocedure qua procedure niet goed gevoerd en ook qua inhoud onvoldoende.

Oordeel

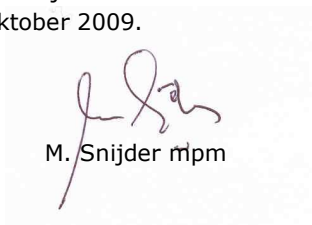
- Professionaliteit: niet zorgvuldig.
- Correcte bejegening: niet behoorlijk.
Als het gaat om de bejegening door de heer Z. is er sprake van niet behoorlijk gedrag. Hiervoor zijn excuses aangeboden. Echter een ruiterlijke erkenning door betrokkene en het college heeft niet plaatsgevonden. Dit acht de Oo niet terecht.
- Onpartijdigheid: niet behoorlijk. Wat betreft de klachtbehandeling is het oordeel dat deze niet behoorlijk is geweest.
- Telefoongeheim: als het gaat om gebruik luidspreker zonder degene die belt daarvan op de hoogte te stellen: niet behoorlijk maar gecorrigeerd en als het gaat om het gesprek met de klachtcoördinator: geen oordeel.
- Voortvarendheid: (klachtprocedure) behoorlijk (vanaf formele interne klachtbehandeling).

De Oo komt niet met een verder oordeel ten aanzien van de inhoud van zaken die door verzoeker naar voren zijn gebracht nu hijzelf ook aangeeft dit als voorbeelden noemen van niet correcte bejegening.

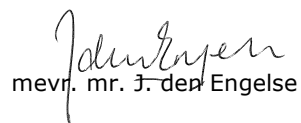
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 29 oktober 2009.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse