

## **Oordeel**

### **Verzoeker**

De heer G. van B. te Zwolle

### **Datum verzoekschrift**

Het ondertekende verzoek tot onderzoek is op 21 februari 2011 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

### **Betreft**

Het verzoek betreft de gemeente Zwolle, verder te noemen de gemeente.

### **Aard van de klacht**

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente de klachten die hij en zijn verloofde hebben over de uitvoering van het inburgeringstraject dat zij volgt bij Capabel Taal niet goed heeft opgepakt. De gemeente heeft de klachten naar de mening van verzoeker laten onderzoeken door Capabel Taal maar geen eigen onderzoek gedaan. Ook is de gemeente bepaalde toezeggingen niet nagekomen. Zo zou er binnen een week na het gesprek op 2 februari 2011 een gespreksverslag volgen en de gemeente zou een onderzoek doen naar mogelijke alternatieven.

### **Procedure**

Op 21 februari 2011 heeft verzoeker een klacht per e-mail ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Bij e-mail van 28 februari 2011 is de ontvangst van de klacht bevestigd en aangegeven dat deze ter beoordeling van de ontvankelijkheid is voorgelegd aan de Ombudscommissie. Op 07 maart 2011 wordt schriftelijk aan verzoeker medegedeeld dat de klacht nog niet in eerste aanleg door de gemeente is behandeld en dat deze daarom wordt doorgezonden naar de gemeente. Naar aanleiding van deze brief heeft verzoeker op 8 maart 2011 nadere stukken opgestuurd waaruit blijkt dat de gemeente de klacht wel heeft behandeld. De Overijsselse Ombudsman heeft hierop bij schrijven van 9 maart 2011 aan verzoeker laten weten dat de Ombudscommissie de klacht in behandeling zal nemen en dat de stukken zijn opgevraagd bij de gemeente.

Bij brief van 22 maart 2011 zijn verzoeker en de gemeente uitgenodigd voor een hoorzitting op 31 maart 2011. Bij deze hoorzitting waren aanwezig: verzoeker, medeklagers; de heer P., de heer H. en de heer G., van de zijde van de gemeente de heer E. (klachtencoördinator), de heer D. (Sociale

zaken/beleidsambtenaar), mevrouw B. (Sociale Zaken/Inburgering), de heer R. (Capabel Taal) en van de zijde van de Ombudsman de heer A. Lunenburg en mevrouw P. Weggemans.

### **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.

### **Vereisten van behoorlijkheid**

Het onderzoek betreft de norm (vereiste van behoorlijkheid):

- Opgewekt vertrouwen;
- Actieve en adequate informatieverstrekking;
- Klachtafhandeling.

### **Feiten**

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

1. Verzoeker is verloofd met mevrouw O. P., die uit Indonesië naar Nederland is gekomen.
2. Bij beschikking van 7 september 2010, met kenmerk 716346/324102 heeft de gemeente mevrouw er op gewezen dat ze inburgeringsplichtig is en dat ze op 24 augustus 2010 een inburgeringsvoorziening aangeboden heeft gekregen, welke ze heeft geaccepteerd. In het besluit wordt de inburgeringsvoorziening vastgesteld en krijgt mevrouw een gedeeltelijke vrijstelling voor het onderdeel Kennis van de Nederlandse samenleving/Taal. Tot slot wordt mevrouw erop gewezen dat het trajectplan onderdeel uit maakt van het besluit en dat ze een boete opgelegd zal krijgen als ze onvoldoende meewerkt aan de uitvoering van de inburgeringsvoorziening of ze niet op tijd het inburgeringsexamen behaalt.
3. De gemeente is na een aanbestedingsprocedure een overeenkomst aangegaan met Capabel Taal voor het verzorgen van taallessen, NT-2, voor hoog opgeleide nieuwkomers. Deze overeenkomst is op 01 januari 2010 afgesloten. In de overeenkomst is ondermeer bepaald dat de gemeente periodiek onderzoek kan (laten) uitvoeren naar de klanttevredenheid onder deelnemers over de geboden dienstverlening (artikel 14, lid 2). Ook zal de gemeente minimaal drie keer per jaar een overleg organiseren met Capabel Taal waarbij de voortgang en resultaten zullen worden besproken (artikel 14, lid 1).
4. In oktober 2010 is mevrouw daadwerkelijk begonnen met het inburgeringstraject. Ze volgt dit traject bij Capabel Taal omdat ze behoort tot de categorie hoog opgeleide nieuwkomers.
5. Verzoeker, zijn verloofde en drie andere stellen zijn ontevreden over de kwaliteit van het onderwijs bij Capabel Taal en hebben in eerste instantie hierover ieder apart per e-mail bij de klantmanager inburgering van de gemeente geklaagd. Verzoeker heeft bij e-mail van 21 oktober 2010 geklaagd bij de klantmanager. Hij geeft in deze mail aan dat zijn verloofde het

contract van Capabel Taal ter ondertekening heeft gekregen, maar dit nog niet wil ondertekenen omdat ze bepaalde klachten heeft over Capabel Taal. Bij e-mail van 2 november 2010 geeft verzoeker aan blij te zijn met de adequate afhandeling van de punten genoemd in de e-mail van 21 oktober. Echter er blijft voor verzoeker nog een belangrijk punt over waar nog geen antwoord op is gekomen. Hij verzoekt over dit punt alsnog duidelijkheid. Op 6 december 2010 vraagt de verloofde van verzoeker bij e-mail om een antwoord op de mail van 6 december. Op 7 december 2010 geeft een andere klantmanager vervolgens bij e-mail aan dat ze het werk overneemt van de eerdere klantmanager omdat deze langdurig ziek is. Ze doet in de mail een voorstel voor een gesprek op 16 december 2010.

6. Eind november 2010 schrijven klagers ook ieder een brief naar Capabel Taal met hun klachten. Op 10 december 2010 stuurt mevrouw T. van Capabel Taal een reactie op deze klachten. Zij stelt voor om met klagers op 16 december 2010 in gesprek te gaan over de klachten.
7. Bij e-mail van 16 december 2010 laat de klantmanager weten dat naar aanleiding van het gesprek de klachten zijn verzameld en met de leidinggevenden en het afdelingshoofd worden besproken. Na dat gesprek zal er ook met Capabel Taal worden gesproken. De klantmanager geeft aan verzoeker op de hoogte te zullen houden van deze gesprekken. Op 6 januari 2011 laat de klantmanager bij e-mail weten dat ze nog geen nieuws heeft over de klachten bij Capabel Taal. Het spijt haar te moeten zeggen dat dit veel tijd in beslag neemt. Ze geeft aan haar leidinggevende te zullen vragen of er inmiddels meer bekend is. Vervolgens geeft ze bij e-mail van 27 januari 2011 aan dat er nieuws is, op korte termijn, binnen twee weken zullen verzoeker en zijn verloofde een uitnodiging voor een gesprek ontvangen. Op dezelfde dag reageert verzoeker bij e-mail waarin hij aangeeft dat het om een structureel probleem gaat en dat hij wil voorstellen dat de vestigingsmanager van Capabel Taal tijdens dit gesprek de dialoog aangaat met alle cursisten die bij de gemeente Zwolle of Capabel Taal een klacht hebben ingediend.
8. Op 2 februari 2011 vindt uiteindelijk een gesprek plaats tussen een medewerker van de gemeente, de heer D., een medewerker van Capabel Taal en een aantal cursisten. Tijdens dit gesprek is door de medewerker van de gemeente richting verzoeker aangegeven dat er binnen een week een gespreksverslag zou worden opgesteld van de bijeenkomst en dat hij zou nagaan of er mogelijke alternatieve aanbieders bestaan binnen de gemeente Zwolle om de lessen te volgen.
9. Op 3 februari 2011 stelt de heer D. van de gemeente een gespreksverslag op naar aanleiding van het gesprek van 2 februari. Dit verslag wordt wel naar Capabel Taal gestuurd, maar niet naar klagers. In het begeleidende e-mail bericht wordt door de heer D. het volgende gesteld: "Ik heb puntsgewijs de onderwerpen die we gisteren hebben besproken op papier gezet met als aanvulling mogelijke verbeterpunten. Graag je aanvullingen en op-en aanmerkingen, voordat ik het memo hier intern verspreid en graag afstemming over het vervolg en de communicatie naar de klanten toe."
10. In het verslag worden ondermeer de klachten benoemd die betrekking hebben op de communicatie, de lesmethodiek en de bejegening bij de lessen voor het inburgeringstraject gericht op het Inburgeringsexamen/Staatsexamen NT2. De klachten worden vermeld met mogelijke verbeterpunten.

11. Bij e-mail van 14 februari 2011 informeert verzoeker bij de klantmanager waar het gespreksverslag blijft en of al bekend is of er alternatieve aanbieders zijn. Hierop laat de klantmanager weten bij mail van 15 februari 2011 dat ze weet dat de heer D. nog bezig is met het onderzoeken van de mogelijkheden voor een alternatief. Daarover heeft ze nog geen nieuws ontvangen. Ze geeft aan de mail door te zullen sturen naar de heer D. met het verzoek aan hem om zo spoedig mogelijk het gespreksverslag naar verzoeker te sturen. Op 18 februari 2011 laat de heer D., bij e-mail, alleen aan de klager, de heer P. weten, dat het gespreksverslag naar mevrouw T. van Capabel Taal is gestuurd en dat zij dit verslag als input voor een gesprek met de klassen heeft gebruikte. Op basis hiervan zal zij een verslag maken met aanbevelingen voor verbeteringen. De heer D. geeft aan dat er nog een gesprek is gevoerd met andere klanten en dat hij in gesprek is met Capabel Taal hoe de verbeteringen kunnen worden gerealiseerd. Daarna geeft hij aan de betrokkenen op de hoogte te zullen stellen. In week 9 zal hij betrokkenen nader informeren.
12. Ook op 14 februari informeert mevrouw T. van Capabel Taal de heer D. over haar bevindingen. De heer D. reageert hierop per e-mail van 16 februari 2011 en geeft daarin het volgende aan: "Duidelijk, helder verhaal. Wij hebben in het gesprek met de klanten aangegeven binnen een redelijke termijn te reageren. Hoe zullen wij dit oppakken? Sturen jullie onderstaand gespreksverslag of zal ik dat via de gemeente doen? (...)". Mevrouw T. van Capabel Taal reageert hierop bij e-mail ook van 16 februari 2011 waarin ze ondermeer aangeeft: "Mijn voorstel is het volgende:
  - Jullie geven de vier cliënten namens de gemeente per brief antwoord;
  - Eventueel wordt de brief van ons als bijlage bijgevoegd. Dit wil ik graag met je bespreken. (...)".
13. Bij e-mail van 21 februari 2011 dient verzoeker een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. Bij e-mail van 28 februari 2011 wordt de klacht bevestigd en wordt aan verzoeker medegedeeld dat de Ombudscommissie gaat beoordelen of de klacht in behandeling kan worden genomen. Op 7 maart 2011 laat de Ombudscommissie bij brief aan verzoeker weten dat de klacht doorgestuurd is naar de gemeente omdat deze in eerste aanleg nog niet was behandeld.
14. In een e-mail van 25 februari 2011 van verzoeker aan de klantmanager informeert verzoeker of er inmiddels al een antwoord is op de vraag of er alternatieve aanbieders zijn. Verzoeker geeft aan dat het gesprek inmiddels een maand geleden heeft plaatsgevonden en er nog steeds geen reactie is ontvangen. Ook de notulen van het gespreksverslag zijn ondanks eerdere toezegging niet verstuurd.
15. Op 07 maart 2011 ontvangt verzoeker van de medewerker van de gemeente een brief van 3 maart 2011, naar aanleiding van het gesprek van 2 februari 2011, met als bijlage een schriftelijke reactie (8 pagina's) van Capabel Taal. In het begeleidend schrijven van de gemeente wordt gesteld:

"Op 02 februari 2011 hebben wij een gesprek gevoerd over uw klachten betreffende de uitvoering van uw inburgeringstraject bij Capabel. Zoals afgesproken vind u bijgevoegd een overzicht van de klachten en de reactie daarop door Capabel. Dit heeft enige tijd geduurd omdat Capabel de klachten eerst intern wilde onderzoeken en de klachten ook in beide

staatsexamengroepen wilde bespreken. Capabel heeft inmiddels een aantal verbeteringen doorgevoerd die ons het vertrouwen geven dat u uw traject met succes kan vervolgen en afronden.

In het gesprek is de gemeente verzocht de mogelijkheden voor het volgen van een soortgelijk traject bij een andere aanbieder te onderzoeken. Gemeente Zwolle heeft eind 2009, begin 2010 inburgeringstrajecten ingekocht middels een aanbestedingsprocedure. Afhankelijk van de doelgroep zijn bij verschillende aanbieders verschillende trajecten ingekocht. Voor de doelgroep hoog opgeleiden is een contract gesloten met Capabel gericht op het inburgeringsexamen/Staatsexamen NT2. Capabel is hiermee de enige partij die dit, voor u passend, traject voor de gemeente uitvoert. Een vergelijkbaar alternatief binnen de huidige contracten en onder de huidige financiële omstandigheden behoort dan ook niet tot de mogelijkheden.”

16. Verzoeker stelt met betrekking tot het begeleidend schrijven van de gemeente het volgende:
  - Afspraak is duidelijk geweest dat de notulen binnen een week verstuurd zouden worden aan de aanwezigen voor commentaar. De aanwezigen zijn nimmer op de hoogte gehouden van het feit dat achter de schermen communicatie is geweest tussen de gemeente Zwolle en Capabel Taal. Daarnaast geldt dat de notulen vijf weken na data worden verstrekt, dit komt richting de aanwezigen niet welwillend over;
  - Het traject kan waarschijnlijk (ook zonder Capabel Taal) succesvol worden afgerond. Het hogere doel is echter het leren van de Nederlandse Taal. Er zijn alternatieven voor handen die dit hogere doel beter bedienen;
  - Tijdens het gesprek hebben de aanwezigen de gemeente verzocht om de volgende alternatieven te bekijken (1) instromen bij een lesprogramma van Landstede en (2) instromen bij een aanbieder buiten de gemeente Zwolle. Het lijkt alsof de gemeente de bovengenoemde alternatieven niet heeft onderzocht. De gemeente geeft aan dat binnen de huidige contracten en onder de huidige financiële omstandigheden geen vergelijkbare alternatieven zijn. Een suggestie is om de contracten van de betrokken personen en Capabel Taal te ontbinden en het vrijkomende budget anders te besteden. In de alinea stelt de gemeente dat Capabel Taal een voor ons passend traject biedt, deze zinsnede komt niet welwillend over.
17. Naar aanleiding van het schrijven van de Ombudscommissie van 7 maart laat verzoeker bij e-mail van 8 maart weten dat de klacht inmiddels door de gemeente is afgehandeld. Hierop laat de Ombudscommissie bij brief van 9 maart 2011 aan verzoeker weten dat de Ombudscommissie de klacht in behandeling neemt.
18. Verzoeker heeft op de brief van de gemeente van 03 maart 2011 gereageerd met een schrijven van 16 maart 2011 aan de wethouder. In dit schrijven geven verzoekers en de andere klagers, voor zover hier van belang, kort samengevat, ondermeer aan dat: ze zich niet serieus genomen voelen door de gemeenten. Ze zijn diep teleurgesteld omdat de afspraken die op 2 februari 2011 zijn gemaakt niet zijn nagekomen. Er was onder andere afgesproken dat er binnen een week een gespreksverslag zou komen. Binnen een maand zouden er oplossingen komen voor de problemen. Met betrekking tot de brief van 3 maart geven klagers aan dat het hen heeft verbaasd dat de gemeente geen eigen onderzoek heeft gedaan om na te gaan of Capabel Taal zich houdt aan de overeenkomst die is afgesloten

tussen hen en de gemeente. Tot slot geven klagers aan dat de gemeente hen niet heeft geïnformeerd over beschikbare alternatieven.

### **Standpunten van partijen**

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 31 maart 2011 nog de volgende toelichting gegeven.

#### De heer Lunenburg

De heer Lunenburg licht de procedure toe, vat de zaak samen en merkt kort samen gevat het volgende op. Het wettelijk kader waar de Ombudscommissie zich aan moet houden is te vinden in de Algemene wet bestuursrecht. Hierin is ondermeer bepaald dat een klacht in eerste instantie door het overheidsorgaan moet zijn behandeld. Indien er nog een mogelijkheid is voor de verzoeker om over de inhoud bezwaar of beroep aan te tekenen heeft de Ombudscommissie geen bevoegdheid. Het moet gaan om een klacht over een gedraging van de gemeente, waarbij een Ombudsnorm is geschonden. Bij deze hoorzitting gaat het dan ook niet over de inhoud, zoals het mogelijk niet goed uitvoeren van het contract door Capabel Taal. Dit is iets wat gezien zou kunnen worden als wanprestatie en via een civielrechtelijke weg kan worden aangekaart. We gaan het alleen hebben over de handelswijze van de gemeente, zoals het wel of niet nakomen van afspraken, informatieverstrekking en de wijze waarop een klacht is behandeld en afgedaan.

#### Verzoeker

Verzoeker geeft aan dat eigenlijk voor alle vier de stellen dezelfde situatie geldt. Ze hebben allemaal een partner uit het buitenland. Deze partners hebben in het buitenland geleerd en willen hier zo snel mogelijk de taal leren en werk zoeken. Ze willen zo snel mogelijk NT2 volgen. Er is een gesprek geweest met de gemeente waarin de gemeente heeft aangegeven dat hoger opgeleide via Capabel Taal Nederlands kunnen leren. Landsteder was een alternatief maar volgens de gemeente geen optie omdat de gemeente met Capabel Taal een overeenkomst heeft. De partners waren en zijn zeer gemotiveerd om de taal te leren. De cursus begon slecht door omstandigheden. Dit is door ondermeer verzoeker aangegeven aan de contactpersoon bij de gemeente. Deze gaf aan graag op de hoogte gehouden te willen worden.

Naar aanleiding van de opmerking van de heer D. dat er bij Capabel Taal een intern onderzoek is opgestart naar aanleiding van de klachten geeft verzoeker aan dat gevraagd is aan de cursisten wat de klachten zijn en wie er klachten heeft. Maar dit werd gevraagd waar iedereen bij was. Mensen durven dan niet te praten. Met betrekking tot het gespreksverslag van het gesprek van 2 februari merkt verzoeker op dat ze niet op de hoogte zijn gebracht dat het verslag pas na een maand zou komen. Uiteindelijk hebben ze het verslag helemaal niet gekregen, maar is het alleen naar Capabel Taal gegaan. In het antwoord van de gemeente wordt vervolgens alleen maar verwezen naar de brief van Capabel Taal. Een antwoord op de vraag om mogelijke alternatieven wordt ook niet gegeven. Tot slot merkt verzoeker op dat ze gewoon een stukje kwaliteit willen en op het moment dat dat er zou zijn zouden ze ook niet klagen.

#### De heer P.

In antwoord op de vraag van de heer Lunenburg of de eerste e-mail een klacht of een verzoek was geeft de heer P. aan dat ze vanaf oktober/november de eerste signalen hebben afgegeven. Alle drie de stellen hebben overigens apart van elkaar een uitnodiging gekregen voor een gesprek. Toen hebben ze gebeld en hebben ze één gesprek afgesproken. De heer P. vraagt zich af waarom het gespreksverslag wel naar Capabel Taal is gestuurd en niet naar de klagers. Op die manier is klagers de mogelijkheid ontnomen om te reageren op de juistheid en de volledigheid van het verslag, terwijl de partij die nota bene onderwerp is van de klacht die gelegenheid wel is geboden en op die manier een eigen invulling van/over de klachten heeft kunnen geven, zonder tegenreactie. Alleen de heer P. heeft een e-mail ontvangen van de heer D. van de gemeente dat het gespreksverslag langer op zich zou laten wachten. Tot slot verklaart de heer P. dat hij verrast was door de e-mail van de heer R. van Capabel Taal. Hij was de eerste die zijn excuses aanbood. Er is fout op fout gemaakt. Indien er vanaf het begin zorgvuldiger was gehandeld, hadden ze hier nu niet gezeten.

#### De heer H.

De heer H. geeft aan dat de eerste e-mails overduidelijk klachten waren.

#### Gemeente, de heer D.

De heer D. verklaart dat de procedure zo is dat een klant een klantmanager heeft en er samen met deze klantmanager wordt gekeken naar het beste traject. Er wordt dan alleen gekeken binnen de contracten die de gemeente heeft afgesloten. De trajecten zijn aanbesteed, een traject voor laaggeletterden, hooggeletterden en voor een groep die daar tussen valt. Er is geen vrijheid voor een klant om een andere aanbieder te kiezen. Landstede voert het traject voor laaggeletterden uit en Capabel Taal dus voor de hooggeleerden. Binnen Sociale Zaken zijn afspraken gemaakt over het contractbeheer. De eerst verantwoordelijke is de klantmanager. Indien nodig wordt er opgeschaald naar de seniorconsulent. In dit geval heeft de heer D. afstemming gezocht met Capabel Taal. Capabel Taal gaf aan dat er inderdaad enkele verbeteringen mogelijk waren. Vervolgens is ondermeer de klas gesplitst in twee klassen. Op de formele klacht is gereageerd na binnenkomst. Afspraak is dat de klachten in eerste instantie bij Capabel Taal worden neergelegd. Op de vraag van de heer Lunenburg hoe het zit met de afspraak dat er na een week een gespreksverslag zou zijn van het gesprek van 2 februari geeft de heer D. aan dat hij inderdaad een verslag heeft opgesteld, maar dit niet naar de klagers heeft gestuurd. Er waren een paar harde woorden gevallen in het gesprek. Het verslag is dan ook scherp opgesteld. Het verslag is door de heer D. gemaïld naar mevrouw T. van Capabel Taal. Zij heeft vervolgens aangegeven dat ze de klacht wilde bespreken in de klassen. De heer D. geeft aan dat hij met betrekking tot het verslag inderdaad een toezegging heeft gedaan die hij niet is nagekomen. Op de vraag van de heer Lunenburg wat de heer D. zelf voor onderzoek heeft gedaan naar de klacht, het is nu min of meer over de schutting gegooid naar Capabel Taal, geeft de heer D. aan dat hij wel de problemen heeft erkend en de klachten heeft opgevat als klachten tegen de uitvoering. De uitvoering ligt bij Capabel Taal en daarom is de klacht inhoudelijk door hen bekeken. Op de vraag van de heer Lunenburg of de heer D. naar klagers toe heeft aangegeven dat het gespreksverslag er niet zou komen geeft de heer D. aan dat hij het verslag in het kader van hoor en wederhoor naar Capabel Taal heeft gestuurd. De heer D. geeft aan dat hij wel naar één van de klagers toe per e-mail heeft aangegeven dat het verslag er aan kwam. De heer Lunenburg merkt op dat de cursisten een overeenkomst hebben

met de gemeente en daarom ook bij de gemeente klagen over de uitvoering van deze overeenkomst en ook van de gemeente een oplossing verwachten. De heer D. geeft aan dat hij zich gebaseerd heeft op het contract tussen de gemeente en Capabel Taal. De heer D. verklaart vol vertrouwen te hebben in Capabel Taal, de gemeente doet al lang zaken met hen. Het is tijdig aangegeven dat er iets mis was met het traject en er zijn vervolgens verbeteringen doorgevoerd. Het stoort de heer D. nog al dat hij inmiddels verzeild is geraakt in vijf procedures, de krant is gezocht, de politieke partijen in de raad stellen vragen, de wethouder is ingeschakeld etc. De heer D. vindt dit alles een beetje buiten proportioneel. Hij had het idee dat er niet meer gekomen kon worden tot een goede oplossing en dat het uiteindelijk gaat het om het beschadigen van mensen.

Gemeente, mevrouw B.

Mevrouw B. geeft aan dat de e-mails met de klachten van klagers naar de klantmanager zijn toegegaan.

Capabel Taal, de heer R.

De heer R. geeft aan dat hij dit nog nooit eerder heeft meegemaakt. Hij vindt het allemaal zeer vervelend. Over het algemeen heeft Capabel Taal zeer tevreden klanten. Ze hebben veel inburgeraars. De heer R. geeft aan dat hij geprobeerd heeft om met de klagers in gesprek te komen. In het begin waren er problemen met onder andere een zieke lerares. De klachten hebben geleid tot verbeteringen, zo zijn nu ondermeer de klassen gesplitst. Capabel Taal wil er alles aan doen om het vertrouwen van de klagers te herwinnen. Nog steeds wil de heer R. graag in gesprek met de klagers. Hij hoopt hiermee tot een oplossing te komen. Eventueel kan een mediator ingeschakeld worden.

Tot zover de bevindingen.

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen. Verzoeker heeft bij e-mail van 22 mei 2011 gereageerd op het rapport van bevindingen. Hij geeft aan dat de in het rapport genoemde feiten en standpunten goed zijn verwoord en dat hij instemt met de wijze waarop het is geformuleerd. Wel geeft hij omdaan de mail aan dat hij inmiddels getrouwd is met mevrouw P. en dat Landstede op pagina 6 onder het kopje verzoeker Landstede moet zijn. De Ombudscommissie is van oordeel dat de bevindingen op dit punt overeenkomstig de opmerking van verzoeker als gewijzigd moeten worden beschouwd. Tot slot geeft verzoeker in zijn reactie aan dat de gemeente inmiddels een voorstel heeft gedaan om te komen tot een oplossing. Deze oplossing wordt momenteel door verzoeker en de andere klagers bekeken. Het gaat hierbij om een brief van 11 mei 2011 van de gemeente aan verzoeker waarin een aantal verbeterpunten worden voorgesteld. Met betrekking tot de klacht zijn de volgende voorgestelde verbeterpunten van belang:

- De gemeente zal alle formele klachten over (inburgerings)trajecten niet meer via contractbeheer en monitoring oppakken maar meteen in behandeling geven bij de klachtencoördinator van de eenheid Sociale Zaken en Werkgelegenheid;
- Tijdens de kwartaalgesprekken die elke drie maanden plaatsvinden, zal het onderwerp klachten als vast onderdeel van de agenda worden opgevoerd en met de contractpartners worden besproken.



- Er wordt een Persoonsgebonden Inburgeringstraject (PIB) toegekend van maximaal € 4.500,-- waarmee verzoeker een eigen inburgeringstraject kan inkopen gericht op het behalen van het Staatsexamen NT2.

De Ombudscommissie neemt deze voorgestelde verbeterpunten mee in haar overwegingen.

Namens de heer D. (gemeente) is bij e-mail van 17 mei 2011 aangegeven dat hij geen opmerkingen heeft bij het rapport.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

#### Kern van de klacht

Verzoeker klaagt er over dat de afspraken die gemaakt zijn tijdens het gesprek van 2 februari 2011 door de gemeente niet zijn nagekomen. Het gaat hierbij om een gespreksverslag dat verzoeker binnen een week zou ontvangen en een antwoord op de vraag van verzoeker om twee mogelijke alternatieve aanbieders voor het Staatsexamen NT2 te onderzoeken. Ook klaagt verzoeker er over dat de gemeente weinig eigen onderzoek heeft gedaan naar aanleiding van de klachten maar het grotendeels bij Capabel Taal heeft neergelegd.

#### Opgewerkt vertrouwen

Dit vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers jegens een overheid door die overheid behoren te worden gehonoreerd.

Verzoeker heeft op 2 februari 2011 samen met andere klagers om de tafel gezeten met de gemeente en Capabel Taal inzake de klachten over het inburgeringstraject. Tijdens dit gesprek heeft de heer D. van de gemeente naar klagers toe aangegeven dat er binnen een week een gespreksverslag zou komen van het gesprek en dat er een antwoord zou komen op de vraag van verzoeker om twee mogelijke alternatieve aanbieders te onderzoeken voor het Staatsexamen NT2. Klagers hebben dit gespreksverslag echter niet ontvangen. Bij e-mail van 14 februari 2011 informeert verzoeker naar het gespreksverslag en een antwoord op de vraag omtrent de alternatieven. Op 18 februari 2011 reageert de heer D. van de gemeente vervolgens naar een andere klager toe per e-mail waarin hij ondermeer aangeeft dat het gespreksverslag naar Capabel Taal is gestuurd en dat die het verslag hebben gebruikt om te bespreken in de klassen en dat klager op de hoogte gehouden zal worden van het verdere verloop. Bij e-mail van 25 februari 2011 informeert verzoeker vervolgens nogmaals naar het gespreksverslag en naar het antwoord omtrent mogelijke alternatieve aanbieders. Op 7 maart 2011 ontvangt verzoeker vervolgens de klachtafhandelingbrief, met een korte toelichting van de gemeente en een uitgebreide toelichting op de klachten door mevrouw T. van Capabel Taal. Het gespreksverslag heeft verzoeker nimmer ontvangen.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente de afspraak die gemaakt is tijdens het gesprek van 2 februari 2011 met betrekking tot het binnen een week versturen van het gespreksverslag niet is nagekomen. Het gespreksverslag is niet aan verzoeker en de andere klagers toegestuurd. Het bevreemd de Ombudscommissie dat het gespreksverslag wel aan Capabel Taal is gestuurd en dat de reactie naar verzoeker en de andere klagers uiteindelijk onderling, met Capabel Taal, is afgestemd

zoals blijkt uit ondermeer de e-mail van 14 februari van mevrouw T. van Capabel Taal aan de heer D. van de gemeente, zijn antwoord hierop van 16 februari en de reactie van mevrouw T. van Capabel Taal hierop van tevens 16 februari. Het is de Ombudscommissie niet duidelijk geworden waarom verzoeker en de andere klagers niet conform de afspraak het gespreksverslag hebben ontvangen. De Ombudscommissie is van oordeel dat de handelswijze omtrent het gespreksverslag onbehoorlijk is.

Met betrekking tot de vraag van verzoeker tijdens het gesprek van 2 februari 2011 om twee alternatieven te onderzoeken, te weten een traject bij Landstede of een traject bij een aanbieder buiten Zwolle overweegt de Ombudscommissie dat de gemeente hier maar gedeeltelijk antwoord op heeft gegeven. De gemeente geeft in algemene zin aan dat de huidige aanbieder, Capabel Taal, door middel van een aanbestedingsprocedure naar voren is gekomen en dat er daarom van deze aanbieder gebruik wordt gemaakt en alternatieven niet mogelijk zijn. Letterlijk stelt de gemeente; dat een vergelijkbaar alternatief binnen de huidige contracten en onder de huidige financiële omstandigheden dan ook niet tot de mogelijkheden behoort." Hiermee wordt in feite door de gemeente aangegeven dat de twee door verzoeker aangegeven alternatieven niet tot de mogelijkheden behoren. De Ombudscommissie had het zorgvuldig gevonden als de twee alternatieven met naam en toenaam waren genoemd en waren beoordeeld. Temeer nu uit de brief van de gemeente van 11 mei 2011 blijkt dat er toch mogelijkheden zijn voor een alternatief. Verzoeker krijgt nu immers de mogelijkheid voor een Persoonsgebonden Inburgeringstraject waarmee hij zelf een inburgeringstraject voor het behalen van het Staatsexamen NT2 kan inkopen.

#### Adequate informatieverstrekking

Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen aan burgers tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken.

Verzoeker is sinds 21 oktober 2010 bezig met het aanschrijven van de gemeente met klachten en vragen over het Inburgeringstraject dat zijn vrouw volgt. Uit de diverse e-mails en uit de informatie van de hoorzitting blijkt dat verzoeker een aantal keer moet rappelleren voordat hij een antwoord krijgt op gestelde vragen. Dit begint in december waarin het contact met de gemeente moeizaam verloopt door wisseling van de klantmanagers. Na het gesprek van 2 februari 2011 moet verzoeker vervolgens veel moeite doen om het hierboven al genoemde gespreksverslag van 2 februari 2011 te ontvangen en een antwoord te krijgen op twee mogelijk alternatieve aanbieders.

#### Klachtafhandeling

Voor wat betreft de klachtafhandeling door de gemeente in de brief van 7 maart 2011 is de Ombudscommissie van oordeel dat het op de weg van de gemeente had gelegen om zelf een onderzoek in te stellen en niet Capabel Taal alleen het onderzoek te laten doen. De vrouw van verzoeker heeft immers met de gemeente een overeenkomst voor het volgen van een Inburgeringstraject. En daarnaast heeft de gemeente een overeenkomst met Capabel Taal en dus een eigen verantwoordelijkheid om onderzoek te doen naar aanleiding van de klachten en eventuele maatregelen te nemen. In de brief van 11 mei 2011 ziet de Ombudscommissie hier meer initiatief in van de gemeente nu deze als verbeterpunt ondermeer aangeeft dat ingekomen klachten meteen in behandeling bij de klachtcoördinator gegeven zullen worden en er tijdens de kwartaalgesprekken

met de contractspartners aandacht zal zijn voor ingekomen klachten. De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente zich in de klachtafhandelingsbrief van 7 maart 2011 te veel beroepen heeft op hetgeen Capabel Taal als verbeterpunten voorstelt en te weinig eigen onderzoek heeft verricht.

#### Slotopmerking

Nu de klachten van verzoeker over de uitvoering van de cursus terecht zijn gemaakt, is de opmerking van de heer D. van de gemeente tijdens de hoorzitting, dat het verzoeker en de andere klagers uiteindelijk gaat om het beschadigen van mensen niet alleen onterecht, maar ook volkomen misplaatst.

#### **Oordeel**

De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidnormen:

- I. Opgewekt vertrouwen: onbehoorlijk;
- II. Adequate informatieverstrekking: niet behoorlijk.

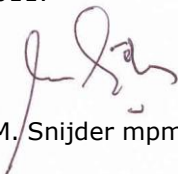
Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.

- III. Klachtafhandeling: niet behoorlijk.

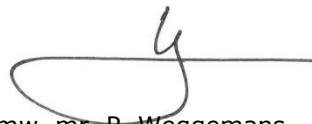
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 21 juni 2011.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mw. mr. P. Weggemans