

**ORDEEL**

**Verzoekster**

Mevrouw D.M., te Zwolle.

**Datum verzoek**

Het ondertekende verzoek tot onderzoek is op respectievelijk 21 mei en 7 november 2008 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

**Betreft**

Het verzoek betreft het college van burgemeester en wethouders (B&W) van de gemeente Zwolle, Sociale Zaken en Werkgelegenheid, hierna ook te noemen: de gemeente.

**Procedure**

Op 21 mei 2008 diende verzoekster een klacht in over gedragingen van de gemeente Zwolle. Omdat de klacht nog niet kenbaar was gemaakt bij de gemeente Zwolle, stuurde de Overijsselse Ombudsman de klacht ter behandeling door naar de gemeente. De gemeente nam de klacht in behandeling en deelde, na verzoekster een paar keer in de gelegenheid te hebben gesteld te worden gehoord, de bevindingen en conclusie over de klacht mee aan verzoekster. Vervolgens werd verzoekster, op haar verzoek, alsnog door de klachtencoördinator in de gelegenheid gesteld om op 6 november 2008 over haar klacht te komen praten om te bezien of er nog nieuwe feiten of omstandigheden waren die een ander licht op de door verzoekster opgeworpen kwestie zouden werpen.

Op 7 november 2008 liet verzoekster de Overijsselse Ombudsman schriftelijk weten dat zij niet tevreden was met de wijze waarop de gemeente Zwolle haar klacht had behandeld. De Ombudscommissie besloot de klacht van verzoekster in onderzoek te nemen en vroeg bij de gemeente Zwolle stukken op betreffende de klacht. De van de gemeente ontvangen stukken zijn geen andere dan die al bekend zijn aan verzoekster en de begeleidende brief van de gemeente bevat geen andere informatie dan die verzoekster al had gegeven aan de Ombudscommissie.

Op grond van de over en weer ontvangen informatie acht de Ombudscommissie zich vooralsnog voldoende geïnformeerd en ziet ook geen aanleiding om een hoorzitting te houden. Wel worden partijen in de gelegenheid gesteld om op het rapport van bevindingen te reageren.

### **Aard van de klacht**

Verzoekster klaagt erover dat haar consulent Werk, werkzaam bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Zwolle, geen aandacht schonk aan/ althans niets deed met haar verhaal dat men haar tijdens haar werkzaamheden bij WezoFlex, in het kader van reïntegratie, op 14 september 2007 probeerde te vergiftigen door middel van koekjes. Daarnaast klaagt verzoekster erover dat de klachtcoördinator aan haar een klachtafdoeningsbrief schreef zonder haar in de gelegenheid te stellen te worden gehoord.

### **Onderzoek**

Het onderzoek betreft de bevoegdheid van de Ombudscommissie en volgende vereisten van behoorlijkheid:

- dienstbetoon
- klachtbehandeling

### **Feiten**

Voorzover voor de beoordeling van de klacht van belang is uit de overgelegde stukken het volgende komen vast te staan.

1. Verzoekster werkte met behoud van uitkering bij WezoFlex in het kader van reïntegratie.
2. Verzoekster stelde op 14 september 2007 te zijn vergiftigd door koekjes op haar werk bij WezoFlex. Verder stelde verzoekster op 17 september 2007 bij haar huisarts te zijn geweest met hoofdpijn. De hoofdpijn bleef echter aanhouden en verzoekster zocht naar aanleiding van een verhaal van een collega bij WezoFlex, die met haar handen in contact zou zijn geweest met rattengif, op internet informatie over rattengif. Verzoekster nam toen weer contact op met haar huisarts, maar werd geholpen door een dienstdoende huisarts van wie verzoekster de naam niet meer weet. De huisarts liet bloedonderzoek doen, maar daarin was geen spoor van vergiftiging meer te vinden.

3. Op 7 november 2007 deed verzoekster aangifte bij de politie van vergiftiging. De politie nam de aangifte op en sprak met verzoekster af dat zij, wanneer zij weer op het werk zou zijn en er weer koekjes zouden liggen die volgens haar vergiftigd zouden zijn, verzoekster dan met de koekjes naar het politiebureau kon komen.
4. Op eveneens 7 november 2007 vertelde verzoekster het voorval van de koekjes aan haar consulent Werk.
5. In haar brief van 20 mei 2008 klaagde verzoekster erover dat de consulent Werk geen onderzoek had ingesteld bij WezoFlex.
6. De klachtcoördinator van de gemeente stelde verzoekster in de gelegenheid te worden gehoord op 22 juli 2008. Op 21 juli 2008 liet verzoekster de klachtcoördinator weten dat zij uitstel wilde, omdat zij graag met een derde naar het gesprek wilde komen. Verzoekster gaf aan dat zij zelf daarover contact zou opnemen met de klachtcoördinator. Op 28 augustus 2008 herinnerde de klachtcoördinator verzoekster schriftelijk aan haar recht om te worden gehoord en stelde haar een termijn van een week om een afspraak met hem te maken. Verder schreef de klachtcoördinator dat, indien verzoekster zou afzien van het maken van een afspraak, de klacht zou worden afgehandeld op grond van de voorhanden informatie.
7. Omdat verzoekster niet meer reageerde, deed de gemeente op 10 oktober 2008 de klacht op de stukken af. De gemeente schreef – voor zover van belang – '(....) Omdat de klachtcoördinator daarna niet meer van u heeft mogen vernemen zijn wij ervan uitgegaan dat u alsnog besloten heeft geen gebruik te hebben willen maken van het hoorrecht (.....). Uw klacht lijkt te zijn gericht tegen personen verbonden aan de organisatie van Wezo (.....) Daarnaast is uw klacht gericht tegen de consulent Werk (.....) De klachtenprocedure van de gemeente Zwolle beperkt zich tot gedragingen van onze bestuursorganen en gedragingen van ambtenaren die onder de verantwoording van onze bestuursorganen werkzaam zijn. De organisatie Wezo is een zelfstandige organisatie en valt niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Zwolle. U heeft duidelijk gemaakt dat u bij de politie aangifte heeft gedaan over de kwestie met de mogelijk vergiftigde koekjes bij Wezo (....) Naar onze mening heeft u daarmee de juiste weg gekozen en ligt de verantwoordelijkheid voor het instellen van een onderzoek dan ook bij de politie. Wanneer wij dit doortrekken naar de rol van de (red. OO: consulent Werk), moeten wij dan ook concluderen dat het niet op de weg van (red. OO: consulent Werk) lag om onderzoek in te stellen naar de vermeende vergiftiging bij Wezo. Dit is immers, zoals u zelf al had ingezien, bij uitstek een aangelegenheid van de politie. Op basis van de ons beschikbare informatie beoordelen wij uw klacht, voor zover deze is gericht op de werkwijze van de (red. OO: consulent Werk), als ongegrond. Voor zover de klacht is gericht tegen de werkwijze van of binnen de Wezo, achten wij ons niet ontvankelijk om daarover een uitspraak te doen. (....)

8. Naar aanleiding van deze brief nam verzoekster contact op met de klachtencoördinator en vroeg hem om alsnog een gesprek te hebben. Dit gesprek vond plaats op 6 november 2008 om te bezien of er nog nieuwe feiten of omstandigheden waren die een ander licht op de door verzoekster opgeworpen kwestie zouden geven. Dit bleek volgens de klachtencoördinator niet het geval.

### **Standpunten van partijen**

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat hierboven is weergegeven onder 'feiten'.

Tot zover de bevindingen.

### **Bevoegdheid Ombudscommissie**

De Ombudscommissie merkt op voorhand op dat zij op grond van de wet niet bevoegd is een onderzoek in te stellen naar kwesties die moeten worden beoordeeld door politie en justitie. Dit betekent dat de Ombudscommissie de klacht voor zover die gaat over mogelijke vergiftiging door koekjes bij WezoFlex niet in onderzoek neemt.

### **Reactie op de bevindingen**

Partijen werden in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen, van welke gelegenheid zowel verzoekster als de gemeente gebruik maakte. Voor zover voor het oordeel van belang zal de Ombudscommissie de reacties meenemen bij haar overwegingen.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

#### *Dienstbetoon*

Op 7 november 2007 vertelde verzoekster aan haar consulent Werk dat zij op haar werk bij WezoFlex door koekjes zou zijn vergiftigd. Verzoekster klaagde erover dat de consulent Werk met haar verhaal niets heeft gedaan.

De Ombudscommissie merkt allereerst op dat de consulent geen verplichting had actie te ondernemen richting WezoFlex, omdat het hier gaat om een politiezaak.

Wel kan in geval van verzoekster de vraag gesteld worden of de consulent vanuit het oogpunt van behoorlijk handelen stappen richting WezoFlex had moeten ondernemen.

Verzoekster werkte immers met behoud van uitkering bij WezoFlex in het kader van reïntegratie. Deze vraag moet echter ontkennend worden beantwoord. Want, nog daargelaten dat WezoFlex geen deel uitmaakt van de gemeente Zwolle, had verzoekster geen enkel bewijs van haar bewering dat zij zich mogelijk medio september 2007 ziek voelde door de koekjes. Daarom mocht er ook niet van de consulent worden verwacht dat hij het verhaal van verzoekster zou voorleggen aan WezoFlex.

De klacht over het niets doen (gebrek aan dienstbetoon) van de consulent Werk is daarom ongegrond.

#### *Klachtbehandeling*

Verzoekster gaf aan dat zij niet tevreden was met de wijze waarop haar klacht werd behandeld door de gemeente Zwolle. Het ging verzoekster met name om het geven van een oordeel over de klacht zonder te zijn gehoord.

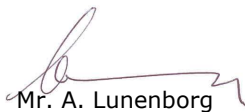
Uit de stukken blijkt echter dat verzoekster een paar keer in de gelegenheid werd gesteld om te worden gehoord, maar dat verzoekster zelf steeds om uitstel vroeg. Op 28 augustus 2008 verzocht de klachtencoördinator van de gemeente verzoekster nogmaals om een afspraak met hem te maken. Dat deed verzoekster niet binnen de daarvoor gestelde termijn, omdat verzoekster, zoals zij naderhand beweerde, nog geen uitslag van het bloedonderzoek had ontvangen, die mogelijk als bewijs zou kunnen dienen voor de vermeende vergiftiging. Hoewel men zich kan afvragen of een bloedonderzoek een jaar na dato nog enig bewijs zou kunnen leveren, werd verzoekster alsnog door de klachtencoördinator in de gelegenheid gesteld om op 6 november 2008 over haar klacht te komen praten om te bezien of er nog nieuwe feiten of omstandigheden waren die een ander licht op de kwestie zouden geven. Dit bleek echter niet het geval.

Gelet op de geschetste gang van zaken bij de klachtbehandeling, is de Ombudscommissie van oordeel dat deze op zeer zorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden. De klacht is daarom ook op dit onderdeel ongegrond.

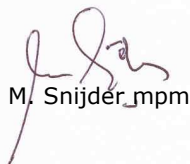
#### **Oordeel**

De klacht is ongegrond.


Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 9 februari 2009.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder\_mpm



mw. mr. A.D. van Zeben