

**RAPPORT**

**Verzoeker**

De heer J.G. S. te Haaksbergen

**Datum verzoek**

Het klachtenformulier is gedateerd 24 februari 2015 en bij het secretariaat ingeboekt op 3 maart 2015 onder nummer 2015 024.

**Klacht**

De klachten betreffen de houding en werkwijze van de heer De J., een ambtenaar van de gemeente.

**Bevoegdheid**

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld. Daarmee is de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) bevoegd onderzoek te doen.

**Procedure**

Op 19 november 2014 richt verzoeker zich tot de gemeente met een klacht over de samenwerking met de heer De J., werkzaam bij de gemeente. De gemeente reageert bij brief van 2 december 2014 en geeft aan dat zij afstand neemt van de beschuldigingen en haar medewerker niet herkent in het beschrevene.

Hierop herhaalt verzoeker zijn klacht bij brief van 9 december 2014 en verzoekt daarbij tevens om een financiële schadevergoeding. Op 18 december 2014 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging met uitleg over de procedure van klachtbehandeling.

Bij brief van 13 januari 2015 verlengt de gemeente de klachtafhandelingstermijn met 4 weken tot 17 februari 2015.

Op 22 januari 2015 vindt een gesprek plaats tussen verzoeker, mevrouw T. L. en mevrouw M. B. van de gemeente. Naar aanleiding van dit gesprek stuurt verzoeker op 25 januari 2015 een brief met nadere toelichting op de klachtbehandeling en een weergave van een eerdere kwesties met de gemeente.

Beide dames spreken op 28 januari 2015 ook met de ambtenaar waarover wordt geklaagd.

Op 24 februari 2015 is er contact tussen verzoeker en de Oo.

De klachtafhandelingbrief volgt op 26 februari 2015.

Op 3 maart 2015 richt verzoeker zich tot de Oo; op 5 maart 2015 zendt hij nadere stukken. De Oo vraagt op 4 maart 2015 bij de gemeente stukken op. Op 9 maart 2015 ontvangt de Oo van de gemeente de klachtafhandelingbrief en bij brief van 11 maart 2015 volgen stukken van de gemeente.

De Oo vraagt op 10 maart 2015 aan verzoeker of hij de klacht handhaaft; op 11 maart 2015 antwoordt verzoeker bevestigend. Hierop verzoekt de Oo op 12 maart 2015 aan verzoeker aan te geven waarom hij het niet eens is met de klachtafhandeling door de gemeente. Op 23 maart 2015 komt hierop een reactie van verzoeker binnen bij de Oo.

De Oo houdt een gesprek over de klachten op 14 april 2015. Hierbij zijn aanwezig: verzoeker; namens de gemeente: mevrouw A.J. L., de heer D.J. J., en mevrouw I.H., klachtencoördinator; namens de Oo: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse.

### **Behoorlijkheidsnormen**

Voorop staat dat de Oo zich moet houden aan de wettelijke taak. In de wet staat dat een ombudsman een oordeel geeft over gedragingen van bestuursorganen. Die gedragingen beoordeelt hij aan de hand van behoorlijkheidsnormen. Daarom betreft de Oo bij het onderzoek vooral feiten en omstandigheden die mogelijk aanleiding zijn tot schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale Ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsmannen en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer.

Het gevraagde onderzoek richt zich op:

#### Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

#### Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

#### Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

#### De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

### **Kernpunten**

Haaksbergen kent meerdere industrieparken, waaronder 't Varck-Brammelo. In het kader van onder andere het Keurmerk Veilig Ondernemen vindt samenwerking plaats tussen de Bedrijvenvereniging 't Varck-Brammelo (verder:BV), de gemeente, politie en brandweer. Wat betreft het parkmanagement zijn ook de infrastructuur, revitalisering en andere voorzieningen aan de orde. BV heeft een bestuur en kent een parkmanager.

Verzoeker is de parkmanager geweest van de BV tot november 2014. Als hij met zijn werkzaamheden stopt geeft hij aan dat dit gebeurt omdat:

- De gemeentelijke contactpersoon niet met hem wil samenwerken.
- Hij ook niet wil communiceren/overleggen over plannen met betrekking tot revitalisering, integendeel hij zet de BV buiten spel.
- De medewerker foute cijfers aanlevert in het kader van de KVO en daar een collega en de parkmanager van beschuldigt.
- Hij veelvuldig afspraken niet nakomt.

Concreet wordt door verzoeker daarbij het volgende benoemd:

- a. De BV komt met een evaluatie van de samenwerking waarin benoemd worden de punten die goed gaan, die beter konden en die nog moeten worden uitgevoerd. Dit is opgesteld voor een gesprek met de wethouder op 11 februari 2013. Over dit stuk ging de heer De J. in het overleg op 11 februari 2013 ernstig tekeer tegen verzoeker. Vervolgens heeft hij wel aan anderen zijn excuses aangeboden, maar niet aan verzoeker. Dat zaken niet steeds goed liepen is volgens verzoeker te wijten aan slechte communicatie bij de gemeente; er is geen afstemming. De heer De J. zou daar voor moeten zorgen.
- b. Er is geen inzicht in de verdeling als het gaat om groenvoorzieningen voor de diverse industrieterreinen. Verzoeker geeft aan dat er hierbij geen sprake is van gelijke verdeling van de beschikbare financiën. Afspraken worden niet nagekomen.
- c. In mei 2014 is er onenigheid over het plaatsen van een bouwbord in het kader van revitalisering Varck-Oost. Ook hier wordt eigengereid opgetreden door de ambtenaar en vindt geen afstemming plaats.
- d. Verzoeker stapt op als parkmanager als er in het najaar van 2014 onenigheid ontstaat over de aanleg van fietsstroken aan weerszijden van de Ruwerstraat. Volgens hem geven alle deskundigen aan dat dit gevaarlijke situaties oplevert in verband met oversteken; toch drukt de heer De J. de plannen door. Verzoeker voorziet ongelukken en wenst daar niet voor aansprakelijk te zijn.

In de klachtafhandelingsbrief geeft de gemeente samengevat aan:

1. Als het gaat om de bejegening door de heer De J. is er sprake van contacten die niet goed liepen. Verzoeker rekent het de heer De J. persoonlijk aan dat de samenwerking tussen gemeente en parkmanager niet vlekkeloos verloopt. De heer De J. is hierdoor geïrriteerd geraakt en heeft daarvan doen blijken. Er is sprake geweest van verlies aan zelfbeheersing bij de heer De J. De gemeente acht de klacht over bejegening gegrond en biedt excuses aan.
2. De gemeente gaat er van uit dat de situatie tussen verzoeker en de heer De J. is geëscaleerd. Gemeente en BV hebben diverse gesprekken gevoerd om de verhoudingen te normaliseren. In het kader van de klachtbehandeling is het voorstel gedaan om met de heer De J. in gesprek te gaan. Verzoeker werkte daar niet aan mee. Alleen financiële compensatie zou de klacht bij verzoeker wegnemen. In deze situatie behoort volgens de gemeente de-escalatie niet meer tot de mogelijkheden en is de klacht op dit punt ongegrond.
3. De BV geeft aan dat zij tevreden is met de samenwerking met de gemeente. Op onderdelen zal het altijd beter kunnen. Maar het is volgens de gemeente niet zo dat, als er bij de gemeente zaken niet goed lopen, hiervoor de bedrijfscontactfunctionaris steeds

verantwoordelijk is. Verzoeker overschat daarmee diens rol. De klacht op het punt van samenwerking acht de gemeente dan ook niet gegrond.

Volgens verzoeker neemt de gemeente in haar klachtafhandeling geen afstand van de onacceptabele acties van de heer De J. Verzoeker wil een duidelijk standpunt van de Oo op alle punten in de klacht. Ondanks toezeggingen zich professioneel te zullen gedragen, bleef de heer De J. rancuneus en maakte hij het functioneren van de parkmanager onmogelijk. Verzoeker wil excuses op elk punt in de klacht en een schadeloosstelling.

### **Visies van partijen**

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij het gesprek met de Oo aan de orde is geweest, het volgende komen vast te staan.

#### Verzoeker

Het gaat er verzoeker thans nog om dat hij niet kan accepteren dat de heer De J. er al met al ongeschonden uitkomt. De J. doet steeds eigen uitlatingen en kijkt niet naar het draaiboek parkmanagement. Er is in juni 2014 een verzoening geweest, maar daarna was het toch weer schelden tegen verzoeker. De kwestie is begonnen in februari 2013. Er gebeurde niks in het kader van parkmanagement en hierover zou een gesprek komen met de wethouder. Die zegt af; in het gesprek dat plaatsvindt krijgt verzoeker de wind van voren van De J.. Verzoeker had een overzicht gemaakt van zaken die nog moesten gebeuren, dat stond hem niet aan. Volgens verzoeker kon hij de confrontatie gewoon niet aan. De relaties zijn daarop steeds verstoord gebleven.

Verzoeker noemt als voorbeelden

- Het groenonderhoud. Het budget daarvoor zou van de gemeente naar de BV gaan. Zaken werden echter niet doorgegeven, documenten waarom werd gevraagd kwamen er niet. Het was niet inzichtelijk en De J. ging de boel maar verdelen.
- De aanleg van de fietsstroken. Dat kwam neer op het creëren van een levensgevaarlijke situatie. Verzoeker wilde daar niet bij betrokken laten. Hij zou echter als voorzitter van KVO wel aansprakelijk gesteld kunnen worden.

Ook BV is volgens verzoeker ontevreden over De J. Maar ze vinden wel dat verzoeker niet moet klagen, want dat gaat tegen ze werken in de relaties met de gemeente.

Verzoeker benadrukt dat het om één individu gaat; met anderen binnen de gemeente is steeds goed samengewerkt.

#### Gemeente

Volgens de gemeente was het steeds duidelijk wat de bedrijvencontactfunctionaris mocht/moest doen. Hij is weliswaar het eerste aanspreekpunt voor bedrijven, maar dat betekent nog niet dat hij overal voor verantwoordelijk gesteld kan worden. Als het bijvoorbeeld gaat om de plannen in het kader van revitalisering is hij afhankelijk van anderen binnen de gemeente als het gaat om uitvoering. De gemeente heeft de indruk dat verzoeker te veel verwachtte. De gemeente erkent dat de verhoudingen verstoord waren; daarover zijn gesprekken gevoerd, maar die hebben helaas niet echt de lucht geklaard.

Ook gaat het soms om verschil van mening tussen gemeente en BV. Dan is er discussie. Men kan het oneens zijn met besluiten van de gemeente, maar het is niet terecht dan de schuld te leggen bij de bedrijfscontactfunctionaris. Hij is alleen boodschapper van die besluiten. De gemeente wijst er op dat de verslagen die zijn aangedragen door verzoeker bij de Oo merendeels door verzoeker zijn gemaakt. Zij zijn dan ook gekleurd. Er zijn geen andere verklaringen dat de bedrijvencontactfunctionaris niet goed zou functioneren. De gemeente wijst er op dat ook verzoeker in zijn houding niet steeds professioneel was; zo spreekt hij over een 'wethoudertje'. Verder was er een situatie waarin De J. zich ernstig bedreigd voelde door verzoeker. Een collega die daar bij was heeft toen gewezen op het agressieprotocol. De gemeente wijst er op dat er geen sprake is van overspannenheid bij De J.

### **Reactie op het verslag**

Op 1 mei 2015 meldt de gemeente dat er geen inhoudelijke opmerkingen zijn bij het verslag. Verzoeker geeft op 6 mei 2015 een reactie. Deze is toegevoegd aan dit rapport en wordt door de Oo voor zover nodig meegenomen bij de overwegingen.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

#### Fatsoenlijke bejegening en Professionaliteit

Allereerst merkt de Oo op dat verzoeker een professional is die in zijn relatie met de gemeente zegt met alle medewerkers goed te kunnen samenwerken. Als het echter gaat om de samenwerking met de bedrijvencontactfunctionaris van de gemeente geeft verzoeker aan dat hij grote problemen heeft met diens functioneren. Het is de Oo duidelijk dat de relatie tussen verzoeker en de bedrijvencontactfunctionaris ernstig is verstoord.

In de klachtafhandelingsbrief van de gemeente wordt dit voor een deel herkend, namelijk daar waar het gaat om de wijze van reageren door de bedrijvencontactfunctionaris. Emoties lopen op en leiden bij hem tot irritaties. Daaraan wordt vervolgens uiting gegeven. De gemeente biedt excuses aan voor het verlies aan zelfbeheersing van haar bedrijvencontactfunctionaris.

In de klachtafhandelingsbrief wordt dit beoordeeld vanuit de behoorlijkheidsnorm 'fatsoenlijke bejegening'. Dit is naar de mening van de Oo op zich niet incorrect, maar valt ook onder de norm van Professionaliteit. Immers van een professional mag worden verwacht dat hij bij zijn werkzaamheden zijn wijze van reageren onder controle heeft.

De Oo is van mening dat de gemeente op dit punt voldoende tegemoet is gekomen aan de klachten van verzoeker als het gaat om fatsoenlijke bejegening en professionaliteit.

#### Samenwerking

De Oo stelt vast dat verzoeker naast zijn problemen in de persoonlijke contacten ook uitermate ontevreden is over de wijze van functioneren van de bedrijvencontactfunctionaris. Hij acht hem ongeschikt voor zijn werk en memoreert hiertoe vele punten. Zie hiervoor onder andere de reactie van verzoeker op het verslag van bevindingen. Ook in de klachtafhandelingsbrief van de gemeente worden voorbeelden genoemd.

De Oo gaat niet in op alle specifieke voorbeelden, maar stelt vast dat het duidelijk is dat bij de werkzaamheden van verzoeker als parkmanager niet alles steeds is gelopen zoals verzoeker dat

graag had gezien. In die zin verkeert hij overigens deels in een zelfde positie als de bedrijvencontactfunctionaris. Beiden zijn een aanspreekpunt voor hun organisatie als het gaat om samenwerking tussen gemeente en bedrijven, maar zijn niet steeds degenen die echt de controle hebben als het gaat om actie binnen hun organisatie en zien dan zaken soms inderdaad niet goed lopen.

De Oo stelt vast dat verzoeker de zaken die niet gaan zoals hij dat graag zou zien, helemaal focust op de bedrijvencontactfunctionaris, immers met anderen bij de gemeentelijke organisatie loopt het volgens hem wel goed.

Uit de overgelegde producties van verzoeker blijkt de Oo niet klip en klaar dat het juist deze bedrijvencontactfunctionaris zou zijn die acties blokkeert, dan wel er voor verantwoordelijk gesteld kan worden dat niet steeds vlot wordt uitgevoerd wat is afgesproken. Verzoeker ziet die verantwoordelijkheid wel, net zoals hij zich zelf verantwoordelijk voelt voor de in zijn ogen gevaarlijke fietsstrook, maar een stevige onderbouwing hiervoor is er niet naar de mening van de Oo.

Daarentegen geeft de gemeente aan dat de samenwerking tussen gemeente en BV op onderdelen altijd beter kan, maar dat de BV over het algemeen genomen tevreden is. Verder is er bij de gemeente geen ontevredenheid over de invulling van taken door haar medewerker. In eerste instantie wordt zelfs aangegeven dat men zich niet herkent in de klachten van verzoeker.

In een later stadium, namelijk in de klachtafhandelingsbrief van de gemeente, wordt dit echter meer genuanceerd weergegeven daar waar het gaat om de irritaties over en weer.

Verder is de Oo gebleken dat de gemeente en de BV diverse pogingen hebben ondernomen om de samenwerking in de persoonlijke sfeer te verbeteren. Nu de meningen van verzoeker en die van de gemeente uiteen lopen als het gaat om de resultaten hiervan, is het voor de Oo voldoende dat geconstateerd kan worden dat er aan verbetering van verhoudingen is gewerkt. De Oo constateert al met al dat er te weinig aanleiding is de klachten van verzoeker op het punt van samenwerking gegrond te verklaren.

### De-escalatie

Hierboven is al aangegeven dat gemeente en BV herhaald hebben geprobeerd de relatie tussen verzoeker en de bedrijvencontactfunctionaris te verbeteren. Dit is niet gelukt. Nu er daartoe wel actie is ondernomen en de gemeente verder excuses heeft aangeboden voor het gedrag van de bedrijvencontactfunctionaris voor diens wijze van reageren, is er naar de mening van de Oo voldoende ondernomen in het kader van de-escalatie ten tijde van de samenwerking.

In het kader van de klachtbehandeling is door de gemeente voorgesteld dat verzoeker en de bedrijvencontactfunctionaris nogmaals in gesprek zouden gaan. Dit is niet gebeurd omdat verzoeker hier het nut niet van in zag. Nu verzoeker inmiddels niet meer werkzaam is bij de BV kan de Oo zich dit wel voorstellen. Immers de werkrelatie is er niet meer.

Toch zou in het kader van de klachtenregeling een gesprek nut kunnen hebben gehad om op die manier de kwestie gezamenlijk af te sluiten. Volgens verzoeker is dan echter aan de orde dat er een financiële compensatie komt van de kant van de gemeente. De gemeente gaat hier niet in mee. De Oo is niet bevoegd als het gaat om compensatie zoals verzoeker die wenst. Hiervoor zou een aansprakelijkheidsstelling van de gemeente bij de rechtbank moeten volgen.

### **Oordeel**

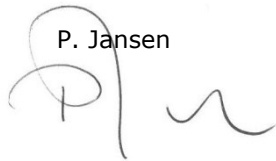
Fatsoenlijke bejegening: de klacht is wat betreft de fatsoenlijke bejegening gegrond verklaard en er zijn excuses aangeboden. Daarmee is de klacht op dit onderdeel ongegrond.

Professionaliteit: de gemeente is op dit punt voldoende tegemoet gekomen aan de klachten van verzoeker. Daarmee is de klacht op dit onderdeel ongegrond.

Samenwerking: de gemeente handelde voldoende zorgvuldig. Daarmee is de klacht op dit onderdeel ongegrond.

De-escalatie: er is voldoende zorgvuldig gehandeld. Daarmee is de klacht ongegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 19 mei 2015.

P. Jansen  


mw. mr. J. den Engelse  
