



## Overijsselse Ombudsman

Mevrouw G.

Ons kenmerk	Contactpersoon	Datum	Bijlage(n)
2017 097	Mevrouw A.D. van Zeben	2 november 2017	1

### Onderwerp

Uw klacht

Geachte mevrouw G.,

Op 21 september 2017 heeft de Overijsselse Ombudsman van u, mede namens de heer V. , een klachtbrief ontvangen over een gedraging van de gemeente Zwolle.

De ombudscommissie heeft onderzoek gedaan op basis van uw informatie, in een later stadium nog aangevuld door de heer V., en de op haar verzoek verkregen informatie van de gemeente Zwolle (zie bijlage). Op grond van zowel uw beider informatie als die van de gemeente heeft de ombudscommissie besloten geen verder onderzoek te doen naar uw klacht. Hieronder staat de reden van deze beslissing.

Op 22 maart 2017 heeft de ombudscommissie met u beiden in bijzijn van de gemeente een gesprek gehad. Dit gesprek vond plaats naar aanleiding van een andere klacht, namelijk over een door de gemeente voor bepaalde tijd ingehuurde medewerker. U vond toen dat de klachtbehandeling door de gemeente niet correct was. Tijdens het gesprek met de ombudscommissie bleek dat er veel meer aan de hand was en dat de achtergrond van de klacht was gelegen in onenigheid binnen de organisatie. De ombudscommissie heeft toen haar bevoegdheid afgebakend, in de zin dat zij niet bevoegd is onderzoek te doen naar arbeidsverhoudingen en alle feiten en omstandigheden die daarmee samenhangen.

Uw klacht van 21 september 2017, gericht aan de Overijsselse Ombudsman, formuleert u als het niet tevreden zijn met de wijze waarop de gemeente uw klacht van 23 mei jl. over een adviseur HR heeft behandeld: de gemeente heeft ervoor gekozen uw klacht niet formeel te behandelen en geen oordeel te geven.

In feite, gelet op de door u beiden overgelegde stukken, vloeit uw klacht opnieuw voort uit onvrede binnen de organisatie van de gemeente. De verwijten aan de HR adviseur, zoals opgesomd in uw klachtbrief aan de gemeente van 23 mei 2017, zijn feiten en omstandigheden die vallen binnen de werksituatie. Dit brengt mee dat de ombudscommissie zich - wederom - niet bevoegd acht inhoudelijk in te gaan op uw klacht.



## Overijsselse Ombudsman

Wat betreft de klachtbehandeling door de gemeente merkt de ombudscommissie op dat de gemeente met u en de heer V. over de brief van 23 mei jl. heeft gesproken en ook de HR adviseur heeft geattendeerd op uw verwijten. De gemeente heeft vervolgens – met uw beider goedvinden wat betreft de termijnoverschrijding - gemotiveerd aangegeven uw klacht niet te behandelen. Volgens de gemeente draagt klachtbehandeling, gelet op de verslechterde verhouding binnen de organisatie door de over en weer groeiende ergernis, niet bij aan een constructieve verbetering.

Volgens de wet is de gemeente niet verplicht een klacht te behandelen onder andere als het belang van de klager onvoldoende is. Het indienen van klachten over medewerkers binnen de eigen organisatie draagt in zijn algemeenheid niet bij aan het bewerkstelligen van een oplossing voor arbeidsconflicten. Het klachtrecht is dan ook niet bedoeld om conflicten binnen de werksituatie te onderzoeken. Het klachtrecht zou dan worden gebruikt voor een ander doel dan waarvoor het is gegeven. De ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente terecht heeft besloten uw klacht niet te behandelen.

De gemeente heeft in haar brief van 15 september 2017 voldoende gemotiveerd waarom zij uw klacht niet (formeel) heeft behandeld. Overigens kan uit de door u overgelegde e-mailwisseling niet worden opgemaakt dat een toezegging zou zijn gedaan om de klacht (formeel) te behandelen, zoals u schrijft in uw klacht aan de Overijsselse Ombudsman. Uit de e-mail van de gemeente van 13 juni 2017 blijkt eerder dat er geen (formele) behandeling van de klacht is.

Daarmee is uw klacht bij de Overijsselse Ombudsman over de klachtbehandeling door de gemeente ongegrond. Voor het overige acht de ombudscommissie zich onbevoegd.

Met deze brief sluiten wij uw dossier. Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Zwolle.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

Drs. L. Bezemer, voorzitter

mw. mr. A.D. van Zeben, onderzoeker/rapporteur