

Rapport

Een kwestie van vertrouwen

Een onderzoek naar de ontvankelijkheid van een klacht over de klachtenvertrouwenspersoon van de WVK-Groep

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de WVK-Groep te Bladel gegrond.

Datum: 15 november 2017

Rapport: 2017/127

SAMENVATTING

Verzoeker is werkzaam bij de WVK-Groep. Dat is een organisatie die namens de gemeentes Bergeijk, Bladel, Eersel en Reusel-De Mierden aan inwoners met afstand tot de arbeidsmarkt ondersteuning biedt bij het vinden van een reguliere baan¹. Verzoeker heeft de klachtenvertrouwenspersoon van de WVK-Groep benaderd met een vraag en wacht op een reactie. Zijn klacht over het uitblijven van een reactie wordt door de WVK-Groep 'niet ontvankelijk' verklaard en daarom inhoudelijk niet behandeld. Verzoeker begrijpt niet dat hij met een klacht over de klachtenvertrouwenspersoon nergens terecht kan. Hij klaagt hierover bij de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman vindt dat de WVK-Groep bij de klachtbehandeling te kort schiet, door geen behandelbaarheid te bieden voor klachten over de eigen klachtenvertrouwenspersoon. De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de WVK-Groep zich inmiddels bevoegd acht om deze klachten inhoudelijk te behandelen. Hij gaat ervan uit dat de WVK-Groep haar interne regels in overeenstemming brengt met het inmiddels gewijzigde inzicht.

Normaliter zou de WVK-Groep de klacht over het 'niet reageren' door de klachtenvertrouwenspersoon (alsnog) inhoudelijk moeten behandelen. Omdat met het onderzoek van de Nationale ombudsman hierover al voldoende informatie voorligt, acht de Nationale ombudsman dat in dit geval niet meer nodig. Uit de verstrekte informatie concludeert de Nationale ombudsman dat de lezingen van verzoeker en de WVK-Groep op dit punt uiteenlopen zonder dat één daarvan meer aannemelijk is geworden dan de andere. Daarom kan hierover geen oordeel worden gegeven.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker klaagt erover dat de WVK-Groep zijn klacht over 'het niet reageren' van de klachtenvertrouwenspersoon van de WVK-Groep noch inhoudelijk heeft behandeld, noch heeft verwezen naar wie dat wel kan.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Verzoeker is werknemer van de WVK-Groep. Hij heeft op 4 november 2015 vertrouwelijk gesproken met de klachtenvertrouwenspersoon van de WVK Groep over een incident op de werkvloer op 12 oktober 2015 en het uitblijven van een reactie op zijn melding hierover. Na dat gesprek zou de klachtenvertrouwenspersoon hebben toegezegd er later op terug te komen. Bij uitblijven van een antwoord heeft verzoeker herhaald geprobeerd een antwoord te krijgen.

WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?

Op 1 mei 2016 heeft verzoeker een klacht ingediend bij de WVK-Groep over het stilzwijgen en het niet reageren van de klachtenvertrouwenspersoon.

¹ de gemeenschappelijke regeling 'Regeling WVK-groep' (Bladel, Gemeentebld nr. 111065, 16 augustus 2016)

WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?

De WVK-Groep heeft de klacht op 7 juli 2016 niet ontvankelijk verklaard conform het advies van de klachtencommissie. Er wordt verwezen naar de eigen klachtenregeling voor werknemers en naar het eigen reglement klachtenvertrouwenspersoon. Volgens de klachtenregeling kunnen werknemers over personen klagen die onder de verantwoordelijkheid van de WVK-Groep werkzaam zijn². Volgens het reglement is de klachtenvertrouwenspersoon in uitoefening van zijn functie niet onderworpen aan enig gezag van de WVK-Groep.³

WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Verzoeker begrijpt niet dat hij nergens terecht kan met een klacht over de klachtenvertrouwenspersoon. Daarom heeft hij de Nationale ombudsman benaderd.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

De Nationale ombudsman heeft de WVK-Groep gevraagd om op de klacht te reageren en om enkele vragen te beantwoorden.

HOE REAGEERDE WVK-GROEP?

Volgens de WVK-Groep heeft de klachtenvertrouwenspersoon verzoeker herhaald gesproken en daarbij verteld dat hij als vertrouwenspersoon de kwestie niet kan behandelen. Omdat de klachtenregeling van de WVK-Groep daarin niet voorziet, heeft de WVK-Groep de klacht niet ontvankelijk verklaard en heeft ook niet doorverwezen naar een andere klachtinstantie. Wel heeft de WVK-Groep inmiddels het standpunt ingenomen dat de afhandeling van deze klachten een verantwoordelijkheid is van het dagelijkse bestuur. Tot slot betreurt de WVK-Groep dat verzoeker onvoldoende is duidelijk gemaakt, dat de klachtenvertrouwenspersoon geen hulp kon bieden.

HOE REAGEERDE VERZOEKER?

Verzoeker schrijft dat hij in het eerste en enige gesprek met de klachtenvertrouwenspersoon over het uitblijven van een reactie op zijn incidentenmelding heeft gesproken. Toen kreeg hij de indruk dat de klachtenvertrouwenspersoon er serieus naar wilde kijken. Hierna is het niet meer tot een tweede gesprek gekomen. De klachtenvertrouwenspersoon zou op de contactpogingen van verzoeker steeds ontwijkend hebben gereageerd.

² Artikel 2 lid 2 klachtenregeling werknemers WVK-Groep

³ Artikel 2 lid 3 reglement klachtenvertrouwenspersoon WVK-Groep

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Over het niet ontvankelijk verklaren van de klacht

Het beginsel van fair play houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken.

Het dagelijks bestuur van de WVK-Groep benoemt en ontslaat de klachtenvertrouwenspersoon⁴. Met de klachtenvertrouwenspersoon biedt de WVK-Groep haar werknemers de mogelijkheid om in werk gerelateerde conflicten te bemiddelen. In deze situatie valt niet uit te sluiten dat de klachtenvertrouwenspersoon zelf onderwerp wordt van een klacht, zoals dat in dit geval is gebeurd met de klacht over het niet reageren van de klachtenvertrouwenspersoon. De WVK-Groep heeft deze klacht conform interne regels 'niet ontvankelijk' verklaard en daarom inhoudelijk niet behandeld. Tevens heeft de WVK-Groep niemand aangewezen die deze klacht wel inhoudelijk kan behandelen. Hiermee heeft de WVK-Groep zichzelf, verzoeker en de klachtenvertrouwenspersoon de kans ontnomen om vertrouwen te herstellen, om het probleem waar het kan op te lossen en om van eventuele fouten te leren. Zonder een behandelmogelijkheid voor klachten over de klachtenvertrouwenspersoon schiet de WVK-Groep bij de klachtbehandeling daarom te kort.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat het dagelijkse bestuur van de WVK-Groep zich inmiddels bevoegd acht om klachten over de klachtenvertrouwenspersoon te behandelen. De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat de WVK-Groep de interne regels over klachtbehandeling en over de klachtenvertrouwenspersoon in een lijn brengt met dit nieuwe inzicht.

Over het 'niet reageren' van de klachtenvertrouwenspersoon

De WVK-Groep heeft de klacht niet inhoudelijk behandeld. Daarom zou het voor de hand liggen dat de WVK-Groep dat alsnog doet. Omdat de WVK-Groep en verzoeker tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman op dit punt voldoende informatie hebben verstrekt, acht de Nationale ombudsman dat niet nodig en beantwoordt hij de klacht.

Verzoeker stelt dat hij de klachtenvertrouwenspersoon meerdere keren vergeefs heeft benaderd voor een reactie. Volgens de WVK-Groep heeft de klachtenvertrouwenspersoon herhaald mondeling naar verzoeker toe gereageerd en laten weten niet van dienst te kunnen zijn. Op dit punt lopen het verhaal van verzoeker en dat van de WVK-Groep uiteen, zonder dat één daarvan aannemelijker is geworden dan het andere. Daarom onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

⁴ Artikel 2 lid 1 en 2 reglement klachtenvertrouwenspersoon WVK-Groep

CONCLUSIE

De klacht over het niet ontvankelijk verklaren van de klacht door de WVK-Groep te Bladel is gegrond wegens schending van het beginsel van fair play. Voor het overige onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat het dagelijkse bestuur van de WVK-Groep zich inmiddels bevoegd acht om een klacht over de klachtenvertrouwenspersoon inhoudelijk te behandelen.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen

RELEVANTE LITERATUUR EN WET- EN REGELGEVING

Klachtenregeling werknemers WVK-Groep

Artikel 2

1. Iedere werknemer heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop hij door de dienst in een bepaalde aangelegenheid is behandeld, dan wel over aangelegenheden verband houdende met de voor hem vastgestelde rechtspositie dan wel de voor hem geldende arbeidsovereenkomst.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de dienst [No: WVK-Groep], wordt aangemerkt als een gedraging van de dienst.
3. Niet geklaagd kan worden over door de dienst of onderdeel van de dienst bevoegd vastgesteld beleid.
4. Door een ambtenaar kan geen klacht worden ingediend in zaken betreffende zijn rechtspositie waartegen een bezwaarschrift kan worden ingediend krachtens de Algemene wet bestuursrecht.

Reglement klachtenvertrouwenspersoon WVK-Groep

Artikel 1

1. Er is een functie van klachtenvertrouwenspersoon binnen WVK-Groep.
2. Doel van deze functie is om medewerkers van WVK-Groep de mogelijkheid te bieden om klachten en problemen tussen medewerkers onderling en/of tussen een medewerker en zijn leidinggevende of de organisatie op te lossen door bemiddeling, onverminderd de mogelijkheden die de formele klachtenregeling biedt.

Artikel 2

1. De klachtenvertrouwenspersoon wordt door het dagelijks bestuur van WVK-Groep benoemd voor een periode van een half jaar. Herbenoeming is terstond mogelijk.
2. De klachtenvertrouwenspersoon kan door het dagelijks bestuur tussentijds uit zijn functie worden ontheven, indien hij door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem te stellen vertrouwen.
3. De klachtenvertrouwenspersoon is ten aanzien van de uitoefening van zijn functie niet onderworpen aan enig gezag vanwege WVK-Groep.

Artikel 5

1. Indien de klachtenvertrouwenspersoon een verzoek tot bemiddeling niet in behandeling neemt, dan wel de behandeling niet voortzet, doet hij daarvan zo spoedig mogelijk mededeling aan de medewerker onder vermelding van de reden.
2. De klachtenvertrouwenspersoon staakt zijn bemiddeling zodra blijkt dat zijn bemiddeling niet tot een voor de medewerker aanvaardbaar resultaat leidt. Indien de klachtenvertrouwenspersoon om deze reden de behandeling staakt, kan de

klachtenvertrouwenspersoon de medewerker naar een bevoegde instantie verwijzen ter verdere afhandeling.

3. De klachtenvertrouwenspersoon staakt zijn bemiddeling op verzoek van de medewerker.