



nationale ombudsman

Rapport

Over voortvarendheid en transparantie bij klachtbehandeling

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het college van burgemeester en wethouders te Maastricht gegrond.

Inhoudsopgave

Leeswijzer	2
Wat is er gebeurd?	3
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?	3
Conclusie	5
Wat is de klacht?	6
Wat ging er aan de klacht bij de gemeente vooraf?	6
Wat was de oorspronkelijke klacht?	8
Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?	8
Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?	8
Hoe reageerde de gemeente Maastricht?	8
Hoe reageerde verzoeker?	10
Nadere vragen aan het college van burgemeester en wethouders	11
Nadere reactie van het college van burgemeester en wethouders	11
Nadere reactie van verzoeker	12

Leeswijzer

Het eerste deel van dit rapport bevat een verkorte weergave van wat tijdens het onderzoek is komen vast te staan met daarna het oordeel van de Nationale ombudsman over de klacht. Als bijlage is een uitgebreid verslag van bevindingen opgenomen; hierin is alle informatie opgenomen die de Nationale ombudsman tijdens zijn onderzoek heeft verkregen.

Wat is er gebeurd?

Verzoeker was in de periode 2010 tot en met 2018 met zijn bedrijf als extern adviseur werkzaam bij het Zelfstandigenloket. Het Zelfstandigenloket voert het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) en de regeling Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte zelfstandigen (IOAZ) uit voor tien gemeenten in Zuid-Limburg. De gemeente Maastricht is daarbij de centrumgemeente van de gemeenschappelijke regeling Sociale Zaken Maastricht-Heuvelland (hierna: SZMH). Eind 2018 is een nieuwe Europese aanbesteding uitgeschreven. Het bedrijf van verzoeker werd daarbij niet verkozen. Het bedrijf aan wie het werk wel was vergund heeft verzoeker - gelet op diens ervaring - een betrekking aangeboden. Daarvoor zijn referenties opgevraagd bij de gemeente Maastricht. Verzoeker is van mening dat de door de gemeente gegeven referentie er uiteindelijk toe heeft geleid dat hij de baan niet heeft gekregen.

Hierover heeft verzoeker gecorrespondeerd met onder andere de directeur van SZMH en de betrokken wethouder van de gemeente Maastricht. Tevens zijn er gesprekken gevoerd. Omdat dit niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, heeft verzoeker op 12 november 2019 een klacht ingediend bij de gemeente Maastricht. Omdat de behandeling daarvan uitbleef wendde hij zich tot de Nationale ombudsman. Toen ook een interventie van de Nationale ombudsman, gericht op het afronden van de interne klachtafhandeling niet tot resultaat leidde is op 16 juni 2020 een onderzoek ingesteld.

Na te zijn gehoord door de klachtencommissie werd achtte de Manager Concernzaken/Concerncontroller namens het college van burgemeester en wethouders de klacht over medewerkers van SZMH ongegrond. Verzoeker had naar het oordeel van de commissie niet met voldoende verifieerbare gegevens aangetoond wat er bij de gevraagde en gegeven referenties is gezegd. Geen oordeel werd gegeven over de klachten over de wethouder en de directeur, omdat de klachtencommissie deze klachten niet zou kunnen behandelen.

Later deelde de burgemeester mee dat dit inderdaad geldt voor klachten over een wethouder, maar niet voor de klacht over de directeur. Deze klacht is alsnog als ongegrond aangemerkt, omdat uit onderzoek van de klachtencommissie is gebleken dat er nooit een gesprek heeft plaatsgevonden tussen verzoeker en de directeur van SZMH. Daarnaast heeft de klachtencommissie niet kunnen vaststellen wat er is gezegd in de gesprekken tussen de directeur en de wethouder.

De klacht over de wethouder was reeds in december 2019 door de burgemeester als ongegrond aangemerkt, nadat was geconcludeerd dat er geen sprake is van een klacht tegen een gedraging van de wethouder richting verzoeker persoonlijk. Abusievelijk is deze beslissing niet eerder aan verzoeker kenbaar gemaakt. Verzoeker is het oneens met de beslissing op zijn klachten en met de reactie van het college van burgemeester en wethouders en vraagt de Nationale ombudsman hier een oordeel over te geven.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Toen verzoeker zich tot de Nationale ombudsman wendde, klaagde hij er over dat niet was beslist op zijn op 12 november 2019 bij de gemeente Maastricht ingediende klacht. Daarin schreef hij dat de (toenmalig) teammanager Bbz, de directeur Sociaal en de betrokken wethouder onjuiste en/of onvolledige informatie hebben verstrekt aan diens beoogde nieuwe werkgever, waardoor verzoeker uiteindelijk niet is aangenomen.

Over de procedure van klachtbehandeling

De Nationale ombudsman beoordeelt de klacht van verzoeker over het uitblijven van een beslissing op de door hem op 12 november 2019 ingediende klacht aan het vereiste van voortvarendheid. Dit vereiste houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt. Verzoeker heeft zich op 12 november 2019 met een klacht tot de gemeente Maastricht gewend. Uiteindelijk heeft het tot november 2020 geduurd voordat op alle onderdelen van zijn klacht is gereageerd. Voor klachtbehandeling gelden duidelijke termijnen, welke ruimschoots zijn overschreden. Bovendien is te lang (en ten onrechte) onduidelijkheid blijven bestaan over de vraag wie de klacht over de directeur en de wethouder zou of kon behandelen. Hiermee is niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van voortvarendheid.

De klacht is op dit onderdeel gegrond.

Over de gegeven informatie

De Nationale ombudsman beoordeelt de klacht van verzoeker over de door de (toenmalig) teammanager Bbz, de directeur en de betrokken wethouder verstrekte informatie aan het vereiste van transparantie. Dit vereiste houdt in dat de overheid open en voorspelbaar is in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. De Nationale ombudsman heeft hierbij het volgende overwogen.

In diens nadere reactie op de beslissing van de burgemeester, stelt verzoeker dat de gemeente zich door het geven van informatie of een referentie heeft ingelaten met het aannamebeleid van diens – beoogde – nieuwe werkgever. De Nationale ombudsman kan verzoeker volgen in diens stelling dat het geven van informatie of een referentie een gedraging is waarover een klacht kan worden ingediend. Dit past binnen het ruime klachtbegrip, zoals dat in de Algemene wet bestuursrecht is opgenomen.

De Nationale ombudsman kan verzoeker echter niet volgen in diens standpunt dat de gemeente zich, door het geven van informatie heeft ingelaten met het aannamebeleid van het desbetreffende bedrijf. Uit het onderzoek is het de Nationale ombudsman gebleken dat een van de bedrijven aan wie het werk was vergund verzoeker een betrekking heeft aangeboden. Daarvoor is informatie opgevraagd bij de gemeente Maastricht, nadat verzoeker daarvoor toestemming heeft gegeven. Dat de gemeente aan dit verzoek gevolg heeft gegeven, betekent niet dat de gemeente zich daarmee met het aannamebeleid van dit bedrijf heeft bemoeid. Zoals de wethouder in zijn mail van 8 april 2019 opmerkt is het aan de directeur van het bedrijf om iemand al dan niet een dienstverband aan te bieden.

Het is de Nationale ombudsman uit het onderzoek gebleken dat verzoeker, zowel in diens correspondentie met de wethouder als tijdens zijn gesprek met de klachtencommissie heeft aangegeven te beschikken over Whatsapp-correspondentie, waaruit naar de mening van verzoeker de conclusie kan worden getrokken dat een onjuist beeld is geschetst en aantoonbare onjuistheden zijn verteld. Het is de Nationale ombudsman niet gebleken dat de wethouder kennis heeft genomen van de inhoud van die Whatsapp-correspondentie of daarnaar heeft gevraagd. Datzelfde geldt voor de klachtencommissie.

Desgevraagd heeft verzoeker het transcript van de gevoerde Whatsapp-correspondentie wel met de Nationale ombudsman gedeeld. Op basis van de inhoud van deze Whatsapp-correspondentie concludeert de Nationale ombudsman dat diens beoogde werkgever telefonisch overleg met verzoeker heeft gehad. Naar aanleiding daarvan, en conform de daarbij gemaakte afspraak heeft deze werkgever vervolgens contact opgenomen met de gemeente Maastricht. Uit dat contact heeft hij begrepen dat het niet gewenst was dat verzoeker via zijn bedrijf zou worden ingezet. Hij schrijft verzoeker vervolgens dat daarom ook niet te zullen doen en zich niet te mengen in een eventuele discussie tussen verzoeker en de gemeente. In een later bericht benadrukt de directeur dat hij niet heeft gezegd de teammanager te hebben gesproken, maar dat zijn contact hem duidelijk heeft gemaakt dat een en ander in een teamvergadering aan de orde was geweest.

De Nationale ombudsman constateert dat deze correspondentie geen uitsluitel geeft over de vraag of de informatie is verstrekt door de (toenmalig) teammanager Bbz of namens haar door een medewerker. Daarnaast concludeert de Nationale ombudsman uit deze Whatsapp-correspondentie dat de informatie in ieder geval niet door de directeur SZMH of de wethouder aan de betrokken directeur is verstrekt.

De Nationale ombudsman stelt tevens vast dat uit de door verzoeker overgelegde Whatsapp-correspondentie blijkt dat tegenover diens – beoogd – nieuwe werkgever is aangegeven dat het door de gemeente Maastricht niet als wenselijk werd gezien dat verzoeker zou worden ingezet als extern adviseur bij het Zelfstandigenloket. Tegelijkertijd geeft de correspondentie geen uitsluitel over de achterliggende grond(-en) voor het uiten van deze wens.

De Nationale ombudsman kan geen uitsluitel geven over de vraag welke informatie is verstrekt. De ombudsman stelt wel vast dat de gemeente Maastricht verzoeker niet duidelijk heeft gemaakt of heeft kunnen maken waarom zij heeft gehandeld zoals zij heeft gedaan. Ook nadat verzoeker daar expliciet om heeft gevraagd en de door de wethouder aangegeven reden omtrent verzoekers' functioneren ter discussie heeft gesteld, is de gemeente Maastricht niet open geweest in haar handelen. Daarmee heeft zij gehandeld in strijd met het vereiste van transparantie. De klacht is ook op dit onderdeel gegrond.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Maastricht, welke wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders is gegrond wat betreft het uitblijven van een beslissing op de klacht, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid en wat betreft de gegeven informatie, wegens strijd met het vereiste van transparantie.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Wat is de klacht?

Verzoeker was in de periode 2010 tot en met 2018 met zijn bedrijf als extern adviseur werkzaam bij het Zelfstandigenloket. Het Zelfstandigenloket voert het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) en de regeling Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte zelfstandigen (IOAZ) uit voor tien gemeenten in Zuid-Limburg. De gemeente Maastricht is daarbij de centrumgemeente van de gemeenschappelijke regeling Sociale Zaken Maastricht-Heuvelland (hierna: SZMH). Eind 2018 is een nieuwe Europese aanbesteding uitgeschreven. Het bedrijf van verzoeker werd daarbij niet verkozen. Het bedrijf aan wie het werk wel was vergund heeft verzoeker - gelet op diens ervaring - een betrekking aangeboden. Daarvoor zijn referenties opgevraagd bij de gemeente Maastricht. Verzoeker is van mening dat de door de gemeente gegeven referentie er uiteindelijk toe heeft geleid dat hij de baan niet heeft gekregen.

Hierover heeft verzoeker gecorrespondeerd met onder andere de directeur Sociaal van de gemeente Maastricht en de betrokken wethouder. Tevens zijn er gesprekken gevoerd. Omdat dit niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, heeft verzoeker op 12 november 2019 een klacht ingediend bij de gemeente Maastricht. Omdat de behandeling daarvan uitbleef wendde hij zich tot de Nationale ombudsman. Toen ook een interventie van de Nationale ombudsman, gericht op het afronden van de interne klachtafhandeling niet tot resultaat leidde is op 16 juni 2020 een onderzoek ingesteld. Daarbij is de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt er over dat de (toenmalig) teammanager Bbz, de directeur Sociaal en de betrokken wethouder onjuiste en/of onvolledige informatie hebben verstrekt aan de beoogde nieuwe werkgever van verzoeker, waardoor hij uiteindelijk niet is aangenomen.

Daarnaast klaagt verzoeker er over dat het college van burgemeester en wethouders tot op heden niet heeft beslist op zijn op 12 november 2019 ingediende klacht over de teammanager, directeur en wethouder.

Wat ging er aan de klacht bij de gemeente vooraf?

Op 22 maart 2019 richt verzoeker zich tot de wethouder. Hij schrijft dat het nieuws dat zijn bedrijf in de nieuwe aanbestedingsronde niet was verkozen hard bij hem was binnengekomen. Om tien jaar werkzaamheden voor de gemeente Maastricht af te kunnen sluiten, heeft hij om een aanvullend gesprek met een vertegenwoordiging van het aanbestedingscomité gevraagd en ook gevoerd. Voor hem bleven echter een aantal prangende vragen openstaan, zoals de vraag hoe een eerder als uitstekend beoordeeld adviesrapport in de aanbesteding als matig kan worden beoordeeld.

Daarnaast schrijft verzoeker dat hij, nadat hij had vernomen dat het bedrijf dat na de aanbestedingsprocedure was verkozen een ervaren BBZ-adviseur zocht voor de regio een gesprek heeft gevoerd met de directeur van dat bedrijf. Daarbij is afgesproken dat deze informatie zou inwinnen bij de gemeente Maastricht, diens opdrachtgever. Later deelde de directeur verzoeker mee dat hij een negatief advies had ontvangen van diens contactpersoon bij de gemeente, nadat een en ander zou zijn besproken in een teamoverleg.

Verzoeker schrijft de wethouder dat uit de Whatsapp-correspondentie die hij vervolgens met de directeur heeft gevoerd de conclusie getrokken kan worden dat van verzoeker een onjuist beeld is geschetst en aantoonbare onjuistheden zijn verteld. De reactie van de gemeente zou een gevolg zijn van verzoekers' gesprek over de aanbesteding, blijkbaar met als doel een negatief advies te kunnen onderbouwen. Gevolg hiervan is, zo stelt verzoeker dat hem het 'brood uit de mond wordt gestoten' en hij binnen afzienbare tijd in de bijstand zal belanden.

Op 8 april 2019 reageert de wethouder per mail. Daarin schrijft hij kennis te hebben genomen van verzoekers' brief en de ontstane situatie betreurt. Daarnaast merkt hij op dat verzoekers' negatieve ervaring onder andere berust op de Europese aanbesteding, waarvan de bezwaartermijn is verlopen. Voor verdere vragen of opmerkingen over deze aanbesteding wordt verzoeker verwezen naar het Shared Service Center Zuid-Limburg. Over de gegeven referentie benadrukt de

wethouder dat de gemeente Maastricht niet gaat over het aannamebeleid van het bedrijf. Dit is een eigenstandige beslissing van de directeur en verzoeker wordt geadviseerd zich rechtstreeks tot hem te wenden.

Op 14 april 2019 wendt verzoeker zich opnieuw tot de wethouder. In zijn brief schrijft hij dat het hem helemaal niet gaat om de Europese aanbesteding, maar over het feit dat hem door de gegeven referentie een perspectief op nieuw inkomen is ontnomen. Bovendien is de referentie verstrekt door een medewerker en niet door de teammanager die daarvoor bevoegd is. Wat er precies is gecommuniceerd tussen de betreffende medewerker en de directeur van het bedrijf is verzoeker niet bekend, maar de directeur heeft tegenover hem verklaard uit de reactie van de gemeente te hebben begrepen dat het niet gewenst is dat diens bedrijf verzoeker opnieuw inzet bij de gemeente Maastricht, de opdrachtgever. De directeur gaf aan dat daarom ook niet te zullen doen. Verzoeker schrijft de wethouder dat hij deze terugkoppeling van de directeur zwart-op-wit heeft en desgewenst aan de wethouder zal overleggen. Gelet op het vorenstaande vraagt hij om een gesprek met de wethouder.

Dit gesprek heeft plaatsgevonden op 14 juni 2019. Daarbij was ook de bestuursadviseur van de wethouder aanwezig. Naar aanleiding van dit gesprek schrijft de wethouder:

"Ten tijde dat u in het kader van het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen 2004 was aangesteld als onafhankelijke Adviseur is u meermaals duidelijk gemaakt dat over uw functioneren niet een louter positief beeld bestond. De door u verleende toestemming (voor het vragen van referenties; N.o.) brengt hierdoor al dan niet bewust het risico van een niet geheel positieve aanbeveling.

Ondanks het feit dat we uw zorg over uw huidige situatie begrijpen, kan ik helaas niets voor u betekenen."

Deze reactie was voor verzoeker aanleiding zich wederom tot de wethouder te wenden. Op 11 juli 2019 schrijft hij dat hetgeen de wethouder schrijft over zijn functioneren op geen enkele wijze wordt ondersteund. Zijn functioneren is gedurende de periode 2011 tot en met 2018 elk halfjaar geëvalueerd en in het laatste evaluatiegesprek van 28 november 2017 is door de gemeenten Maastricht en Kerkrade vastgesteld dat men tevreden is over de door verzoeker geboden dienstverlening, dat diens advies- en cijfermatige rapportages akkoord zijn en dat de raamovereenkomst met een jaar kan worden verlengd.

Verzoeker merkt op dat de wethouder zich tot twee maal toe heeft laten informeren door de betrokken afdeling of dienst, maar dat dit beide keren onjuist en onvolledig is geweest. Hij vindt dit schokkend en 'bovenal heel vals' en vraagt nogmaals om een gesprek. Daarbij verwijst hij naar het feit dat hij inmiddels een bijstandsuitkering heeft moeten aanvragen.

Een maand later, op 11 augustus 2019 schrijft verzoeker twee brieven aan de wethouder. In de ene brief verwijst hij naar de gedragscode voor de gemeente en vraagt hij hoe de uitgangspunten van die gedragscode toegepast zijn op zijn dossier. In de andere brief verwijst hij naar zijn brief van 11 juli en het herhaald uitblijven van een reactie van de Directeur Sociaal en van de Teammanager. Hij vraagt de wethouder om een persoonlijk gesprek, met als doel er een dikke streep onder te trekken.

Op 23 augustus 2019 reageert de wethouder dat hij zich nogmaals heeft laten informeren en op basis daarvan tot de conclusie is gekomen dat de eerder verstrekte informatie juist is en zijn reactie, zoals opgenomen in de mail van 3 juli 2019 ongewijzigd blijft. Verzoeker wordt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen over het optreden van een ambtenaar bij de klachtencommissie.

Kort daarna uit verzoeker zijn teleurstelling over deze reactie en vraagt hij de wethouder hem de periodieke evaluaties over verzoekers' functioneren in de periode 2011 – 2018 te overhandigen, zodat hij kan aantonen dat hetgeen over zijn functioneren als onafhankelijk adviseur wordt opgemerkt op geen enkele wijze door de feiten wordt ondersteund. De wethouder reageert op 5 september 2019 met de mededeling dat verzoeker de gevraagde stukken op korte termijn ontvangt. Daarnaast schrijft de wethouder dat hij op 23 augustus 2019 al heeft geschreven dat over de kwestie inhoudelijk voldoende is gecorrespondeerd en gesproken en hij in deze niets meer voor verzoeker kan betekenen. Ook in reactie op verzoekers' aanvullende vragen over onder andere de referentie en de kwaliteit van diens werkzaamheden als extern adviseur deelt de wethouder mee dat hij in deze niets meer voor verzoeker kan betekenen.

Wat was de oorspronkelijke klacht?

Op 12 november 2019 wendt verzoeker zich tot de klachtencommissie van de gemeente Maastricht. Onder verwijzing naar de van 22 maart tot en met 9 september 2019 gevoerde correspondentie en het daarna gevoerde overleg met twee klachtencoördinatoren van de gemeente Maastricht, schrijft hij geen genoegen te kunnen nemen met de handelwijze van de gemeente Maastricht, in deze vertegenwoordigd door de (toenmalig) teammanager Bbz, de Directeur Sociaal en de wethouder. Verzoeker stelt dat hem een nieuwe functie is onthouden, dat de Directeur Sociaal niet alle of niet de juiste informatie aan de wethouder heeft verstrekt en dat de wethouder heeft verzuimd een onderzoek in te stellen.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

Omdat een reactie uitblijft, neemt verzoeker op 27 februari 2020 telefonisch contact op met de Nationale ombudsman. Deze zet op 9 maart 2020 een interventie uit bij de gemeente Maastricht, gericht op het (alsnog) in behandeling nemen van de klacht. Ondanks verschillende telefonische contacten blijft klachtbehandeling uit, zodat de Nationale ombudsman een schriftelijk onderzoek instelt naar het uitblijven van een beslissing en naar de oorspronkelijke klacht.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

Bij de opening van het onderzoek is de burgemeester er op gewezen dat het onderzoek door de Nationale ombudsman is gericht op twee klachtonderdelen; de klacht zoals verwoord in de melding van verzoeker van 12 november 2019 en op de voortvarendheid van de klachtbehandeling binnen de gemeente Maastricht.

De burgemeester is uitgenodigd te reageren op beide klachtonderdelen, maar daarbij is tevens aangegeven dat zij wellicht mogelijkheden ziet om alsnog zelf binnen afzienbare termijn de op 12 november 2019 ingediende klacht af te handelen. Daarbij is zij er - wellicht ten overvloede - op gewezen dat het bij klachtbehandeling de voorkeur heeft om, samen met de indiener van de klacht te bekijken of een oplossing mogelijk is. Aangegeven is dat, indien het mogelijk blijkt om dit klachtonderdeel van verzoeker alsnog naar tevredenheid af te handelen er voor de Nationale ombudsman geen aanleiding meer zal zijn een openbaar rapport uit te brengen.

Het tweede klachtonderdeel richt zich op het uitblijven van de behandeling van een beslissing op de klacht. Daarover is opgemerkt dat de Nationale ombudsman graag in gesprek gaat over de wijze waarop de gemeente Maastricht haar interne klachtbehandeling heeft ingericht en vorm geeft.

Hoe reageerde de gemeente Maastricht?

Kort na de opening van het onderzoek is verzoeker uitgenodigd door de klachtencommissie van de gemeente Maastricht voor een gesprek op 26 juni 2020. Tijdens dit gesprek heeft verzoeker zijn klacht toegelicht. Op 14 augustus 2020 is, namens het college van burgemeester en wethouders door de Manager Concernzaken/Concerncontroller op de klacht beslist. In deze beslissing wordt het volgende opgemerkt:

"U hebt op 12 november 2019 een klacht ingediend onder meer tegen medewerkers van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland (SZMH). U klaagt erover dat een medewerker van het Ondernemersloket Maastricht, tegen de vermeende afspraken in, heeft gesproken met uw potentiële werkgever. Hetgeen ertoe heeft geleid dat u de functie niet heeft gekregen. U vindt dat hierdoor schade is aangericht en u perspectief is ontnomen.

U klaagt verder over het feit dat de voormalige teammanager BBZ onjuiste en/of onvolledige informatie heeft verstrekt aan de directeur Sociale Zaken Maastricht Heuvelland en de wethouder Sociale Zaken.

De klachten tegen de wethouder Sociale Zaken en de directeur SZMH mogen niet door de klachtencommissie worden onderzocht en maken daarom geen deel uit van het onderzoek dat de commissie instelt.

Omdat u verder wilt met uw carrière en in de toekomst nog bij andere (overheids-)werkgevers wilt werken, verzoekt u de gemeente Maastricht een getuigschrift te verstrekken. Omdat zo'n getuigschrift uw perspectief op werk kan verbeteren.

Wat heb ik besloten?

Rekening houdend met de conclusies en het advies van de klachtencommissie gedrag kan ik niet anders dan te besluiten deze klacht ongegrond te verklaren.

Ik begrijp dat, hoewel deze gebeurtenissen een grote emotionele impact op u hebben gehad, u nu wilt gaan werken aan uw toekomst.

Om aan uw verzoek tegemoet te komen, heb ik een getuigschrift bijgevoegd, waarmee u zich bij andere (overheids-)werkgevers kunt presenteren.

Ik wens u veel succes met de voortzetting van uw carrière.

Wat is er gebeurd?

In 2018 is er een nieuwe aanbesteding van de adviesdiensten t.b.v. het Ondernemersloket Maastricht gehouden. Uw bedrijf, (...), heeft deelgenomen aan die aanbesteding. De adviesdiensten zijn aan drie deelnemers gegund. (Uw bedrijf; N.o.) behoort hier niet toe en dat betekent dat de werkzaamheden voor het Ondernemersloket na 8 jaar zijn geëindigd. U heeft vervolgens besloten bij (X; N.o.), een van de deelnemers aan wie klus gegund is, te solliciteren. U verklaart dat (...), de eigenaar van (X; N.o.), met uw toestemming, navraag heeft gedaan naar uw staat van dienst bij de opdrachtgever de gemeente Maastricht. (X; N.o.) heeft daarnaast vanuit de aard van zijn werkzaamheden regelmatig contact met het ondernemersloket Maastricht.

Tot slot is bekend dat (X; N.o.), u niet in dienst heeft genomen.

Conclusies en advies van de klachtencommissie:

U heeft uw klacht in een gesprek op 26 juni 2020 toegelicht aan de klachtencommissie Maastricht.

De klachtencommissie heeft daarop een onderzoek ingesteld naar de gedragingen en de gemaakte afspraken.

De klachtbehandeling beperkt zich tot de gedragingen van medewerkers van SZMH. Tegen het aanbestedingsbesluit heeft een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening open gestaan en u heeft daarvan geen gebruik gemaakt. Hierdoor is het niet aan de commissie om inhoudelijk te oordelen c.q. te adviseren rondom de aanbesteding.

De klachtencommissie stelt vast dat u niet met voldoende verifieerbare feitelijke gegevens heeft aangetoond wat er in de gesprekken tussen de (directeur van het bedrijf X; N.o.) en het ondernemersloket is gevraagd en gezegd. Het onderzoek van de commissie heeft opgeleverd dat de medewerker van het ondernemersloket in het bewuste telefoongesprek de (directeur van het bedrijf X; N.o.), conform afspraak, heeft doorverwezen naar de voormalige teammanager BBZ.

Welke afwegingen de (directeur van het bedrijf X; N.o.) met betrekking tot het wel of niet aanstellen heeft gemaakt, zijn geheel voor zijn rekening als potentiële werkgever en alleen bij hem bekend. De commissie kan dit niet verder onderzoeken.

Uw stelling dat de voormalige Teammanager BBZ onjuiste en/of onvolledige informatie heeft verstrekt aan de directie en de wethouder is niet te verifiëren, omdat u niet heeft aangegeven welke verkeerde informatie er gegeven zou zijn.

Uw stelling dat referenties altijd door teammanagers worden afgegeven is niet juist. Wel wordt er in voorkomende gevallen een onderlinge afspraak gemaakt wie de woordvoerder/contactpersoon in kwestie is, dat kan dus ook een teammanager zijn.

De klachtencommissie kan helaas niet anders dan concluderen dat er van klachtwaardige gedragingen in deze casus geen sprake is. Derhalve adviseert de commissie deze klacht dan ook als ongegrond te verklaren.

De klachtencommissie leidt uw verzoek om een getuigschrift, ten behoeve van uw toekomstige sollicitaties, door aan de manager.

Motivering van het besluit

Gelet op het bovenstaande ben ik met de commissie van oordeel, dat er geen klachtwaardige gedragingen zijn geconstateerd en daarom besluit ik dat deze klacht ongegrond is.

Uw verzoek om een getuigschrift zal ik inwilligen."

Bij de beslissing op de klacht ontving verzoeker een getuigschrift met de volgende inhoud:

"Hierbij verklaren wij, dat (verzoeker; N.o.), van 2011 tot 2019 voor de gemeenten Maastricht, Meerssen, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Valkenburg aan de Geul, Vaals, Sittard-Geleen, Kerkrade, Brunssum, Onderbanken en Landgraaf werkzaam is geweest in de functie van zelfstandig bedrijfsadviseur.

In deze functie/taak/werkzaamheden was hij belast met advisering en toetsing van zelfstandig ondernemerschap ten behoeve van het Zelfstandigenloket te Maastricht en Kerkrade. Het Zelfstandigenloket is belast met uitvoering van het Besluit Bijstandsverlening aan zelfstandigen en de IOAZ.

Namens het college van Burgemeester en Wethouders van Maastricht,"

Hoe reageerde verzoeker?

Verzoeker vindt de beslissing op zijn klacht onbevredigend. Tijdens een gesprek op 20 augustus 2020 met een medewerker van de Nationale ombudsman heeft hij dit nader toegelicht. Hij gaf daarbij onder andere aan dat hij inmiddels heeft begrepen dat de gemeente niet wilde dat hij door een dienstverband aan te gaan met een van de bedrijven die de aanbesteding had gewonnen weer 'via de achterdeur' als extern adviseur voor de gemeente aan de slag zou gaan. Los van de vraag of dit een behoorlijke manier van werken is - aangezien het aan het bedrijf zelf is om te bepalen wie zij wel of niet aanneemt - vindt verzoeker het kwalijk dat dit argument nooit eerder aan de orde is gekomen en men nu uitvluchten verzint of zich in bochten wringt om haar handelwijze te rechtvaardigen.

Verzoeker stelt dat het er in de kern op neerkomt dat de gemeente Maastricht zich heeft ingelaten met het aanname/ personeelsbeleid van een extern bedrijf dat in een nieuwe aanbestedingsronde is verkozen. En, zoals ook de wethouder schriftelijk heeft aangegeven gaat de gemeente hier niet over. Verzoeker is van mening dat de gemeente uiteindelijk heeft getracht zijn functioneren in twijfel te trekken, terwijl dit niet uit de evaluatieverslagen over de periode dat hij werkzaam was als extern adviseur kan worden opgemaakt. Een handelwijze waardoor verzoeker zowel materiële als immateriële schade heeft opgelopen.

In de schriftelijke bevestiging van het op 20 augustus 2020 gevoerde gesprek schrijft verzoeker onder andere dat hij op 26 juni 2020 een toelichting heeft mogen geven op zijn klacht van 12 november 2019, maar dat hem niet duidelijk is wat de klachtencommissie nu precies heeft onderzocht. Daarnaast merkt hij op dat de klachtbehandeling zich beperkt tot gedragingen van medewerkers van SZMH, maar dat zijn klacht zich ook richt op gedragingen van de directeur SZMH en van de wethouder Sociale Zaken. Die klachten zijn met deze beslissing niet weggenomen. Bovendien, zo schrijft verzoeker gaat zijn klacht niet over het aanbestedingsbesluit maar over het feit hem het perspectief op het genereren van een nieuw inkomen is ontnomen of geblokkeerd.

Naar aanleiding van de stelling van de klachtencommissie dat verzoeker niet met voldoende verifieerbare feitelijke gegevens heeft aangetoond wat er in de gesprekken tussen de directeur van het bedrijf en het ondernemersloket is gevraagd en gezegd verwijst verzoeker naar het transcript van de gevoerde WhatsApp-correspondentie met de directeur van het bedrijf dat is besproken en gedeeld met de klachtencommissie. Daaruit kan worden opgemaakt dat in een teamoverleg van SZMH is besproken dat het nieuw verkozen bedrijf tot zaken wilde komen met verzoeker en dat in het

teamoverleg het standpunt werd ingenomen dat dit niet gewenst zou zijn. Daarbij zijn woorden gebruikt als 'via de achterdeur'. Dit standpunt werd vervolgens door een medewerker met de directeur van het bedrijf gecommuniceerd toen deze toevallig de telefoon opnam toen de directeur belde. Daarbij is niet direct doorverwezen naar de teammanager BBZ, maar aangeboden de directeur door te verbinden met de teammanager. Van deze mogelijkheid heeft de directeur geen gebruik gemaakt, omdat voor hem duidelijk was dat het niet gewenst zou zijn dat verzoeker voor het nieuw verkozen bedrijf aan de slag zou gaan als adviseur.

Dat verzoeker niet met voldoende verifieerbare feitelijke gegevens zou hebben aangetoond wat er in de gesprekken tussen de directeur en het ondernemersloket is gevraagd en gezegd, vindt hij pertinent onjuist. Hij vraagt zich af of de klachtencommissie nader contact heeft gehad met de directeur om de door verzoeker gestelde feiten te verifiëren?

In reactie op de opmerking dat verzoekers' stelling dat referenties altijd door teammanagers worden afgegeven niet juist is, omdat in voorkomende gevallen een onderlinge afspraak gemaakt wordt wie de woordvoerder/contactpersoon is merkt verzoeker op dat het hem geen goed idee lijkt wanneer medewerkers referenties aan derden verstrekken.

Verzoeker stelt ten slotte dat de conclusie van de klachtencommissie dat er geen sprake is van klachtwaardige gedragingen geen stand kan houden. Door handelen van de gemeente Maastricht is verzoeker bijna in de bijstand terecht gekomen en is hem perspectief ontnomen in plaats van geboden.

Nadere vragen aan het college van burgemeester en wethouders

Verzoekers reactie was voor de Nationale ombudsman aanleiding nadere vragen te stellen aan het college van burgemeester en wethouders. Daarbij is aangegeven dat verzoeker in reactie op de beslissing op de klacht stelt dat niet diens functioneren als extern adviseur reden was (of kan zijn geweest) voor het niet doorgaan van zijn beoogde werkzaamheden, maar wel het feit dat het door de gemeente Maastricht als ongewenst werd gezien dat verzoeker via een arbeidsrelatie met een ander bedrijf opnieuw (of in de woorden van verzoeker: 'via de achterdeur') dezelfde werkzaamheden zou gaan verrichten nadat deze na een nieuwe aanbestedingsprocedure aan een ander bedrijf waren vergund. Verzoeker geeft aan dat zijn stelling wordt gestaafd door Whatsapp-correspondentie met de directeur waarover hij de klachtencommissie ook heeft geïnformeerd.

Het college is gevraagd gemotiveerd aan te geven waarom de stelling van verzoeker niet opgaat?

Daarnaast is opgemerkt dat de Klachtencommissie van de gemeente Maastricht heeft aangegeven niet bevoegd te zijn om klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op bijvoorbeeld de directeur SZMH en leden van het college van burgemeester en wethouders. Dit heeft er toe geleid dat inmiddels wel op de klacht van verzoeker over een medewerker is beslist, maar dat dit niet geldt voor de klacht over de wethouder en de directeur.

Het college is gevraagd aan te geven of alsnog op de klacht van verzoeker over de directeur SZMH en betrokken wethouder wordt beslist en om daarbij aan te geven hoe in het algemeen de behandeling van klachten over personen die niet door de Klachtencommissie van de gemeente Maastricht in behandeling genomen mogen worden verloopt?

Nadere reactie van het college van burgemeester en wethouders

In haar reactie van 19 november 2020 schreef de burgemeester dat de inhoudelijke beoordeling van de klacht is behandeld door de klachtencommissie. Voor de beoordeling van de feiten wordt verwezen naar de eerder gevoerde correspondentie en gesprekken die door de commissie en de wethouder met verzoeker zijn gevoerd. Op advies van de commissie is de klacht (tegen medewerkers) ongegrond verklaard, omdat er geen klachtwaardige gedragingen zijn geconstateerd. De burgemeester schrijft te begrijpen dat verzoeker zeer teleurgesteld is in het niet continueren van zijn werkzaamheden, maar bij het nemen van de beslissing op de klacht is niet gebleken van gedragingen van medewerkers en de wethouder tegen verzoeker persoonlijk die als klachtwaardig bestemd kunnen worden.

Naar aanleiding van de mededeling dat de klachtencommissie zich op het standpunt heeft gesteld dat zij niet bevoegd is om de klacht tegen de directeur SZMH in behandeling te nemen, merkt de burgemeester op dat dit berust op een misverstand. Conform het bepaalde in de Maastrichtse verordening is de commissie wel bevoegd en dit hiaat is inmiddels opgelost. Vervolgens merkt de burgemeester op dat op 17 november 2020 alsnog op deze klacht is beslist en deze beslissing aan verzoeker is toegestuurd. In de beslissing op de klacht wordt aangegeven dat uit onderzoek van de klachtencommissie is gebleken dat er nooit een gesprek heeft plaatsgevonden tussen verzoeker en de directeur van SZMH. Daarnaast heeft de klachtencommissie niet kunnen vaststellen wat er is gezegd in de gesprekken tussen de directeur en de wethouder. De klachtencommissie kan niet anders dan concluderen dat er van klachtwaardige gedragingen door de directeur geen sprake is en adviseert de klacht ongegrond te verklaren. Namens het college van burgemeester en wethouders verklaart de Algemeen Directeur Bedrijfsvoering en Dienstverlening a.i. de klacht, in overeenstemming met het advies ongegrond.

In haar nadere reactie merkt de burgemeester ten slotte op dat klachten tegen wethouders door de burgemeester worden behandeld. Verzoeker is inmiddels geïnformeerd over de beslissing om zijn klacht tegen de wethouder ongegrond te verklaren. Deze beslissing is, naar nu is gebleken destijds onvoldoende aan hem kenbaar gemaakt. In de brief aan verzoeker schrijft de burgemeester dat deze zich op 12 november 2019 tot de klachtencommissie heeft gericht. Daarin klaagt verzoeker er onder andere over dat de wethouder zich laat informeren door de directeur Sociaal en - zonder zelf een feitenonderzoek in te stellen - aanneemt dat hetgeen de directeur stelt juist is. Vervolgens schrijft de burgemeester verzoeker dat klachten tegen een wethouder door de burgemeester worden behandeld en conform de betreffende verordening moeten gaan over een gedraging. De burgemeester heeft de klacht van verzoeker in december 2019 gelezen en toen geconcludeerd dat er geen sprake is van een klacht tegen een gedraging van de wethouder richting verzoeker persoonlijk en dat zijn klacht derhalve ongegrond is. Uit de brief van de Nationale ombudsman is de burgemeester gebleken dat het oordeel over de klacht in december 2019 onvoldoende kenbaar is gemaakt. Gelet daarop wordt verzoeker alsnog meegedeeld dat zij de klacht over de wethouder ongegrond verklaard. Ten slotte schrijft de burgemeester te begrijpen dat het destijds ontnemen van perspectief op (nieuw) inkomen verzoeker zeer teleurgesteld heeft, maar dat zij in het klaagschrift geen klachtwaardig gedrag bij het ontnemen van dit perspectief van de wethouder tegen verzoeker persoonlijk kan ontdekken.

Nadere reactie van verzoeker

Naar aanleiding van de reactie van de burgemeester schrijft verzoeker dat hij zich niet kan vinden in de conclusie dat er geen sprake is van een klacht tegen een gedraging van de wethouder tegen hem persoonlijk en de klacht derhalve ongegrond is. Verzoeker verwijst hiervoor naar drie reacties van de wethouder waaruit blijkt dat hij zich heeft laten informeren, maar tot driemaal toe een reactie heeft gegeven die in de ogen van verzoeker 'geen hout snijdt'.

Dat betreft allereerst de reactie van 8 april 2019, waarin de wethouder benadrukt dat de gemeente Maastricht niet over het aannamebeleid gaat van het betreffende bedrijf en het uiteindelijk een eigenstandige beslissing van de directeur van dat bedrijf is. Verzoeker stelt dat deze opmerking volledig juist is, maar dat hij vaststelt dat zich in de praktijk precies het tegenovergestelde heeft voorgedaan en dat de gemeente heeft zich wel degelijk heeft ingelaten met het aannamebedrijf van het desbetreffende bedrijf. Dit blijkt uit de WhatsApp-correspondentie tussen verzoeker en de directeur van het desbetreffende bedrijf.

In zijn reactie van 3 juli 2019 verwijst de wethouder naar het functioneren van verzoeker, terwijl uit de periodieke evaluatieverslagen over de periode 2011 - 2018 blijkt dat deze stelling van de wethouder eenvoudig kan worden weerlegd.

Ten slotte verwijst verzoeker naar de reactie van de wethouder van 23 augustus 2019, waarin deze aangeeft dat hij zich opnieuw heeft laten informeren en hem is gebleken dat de eerder verkregen informatie op juistheid berust en zijn reactie van 3 juli 2019 hierdoor ongewijzigd blijft.

Naar aanleiding van de beslissing op diens klacht over de directeur merkt verzoeker op dat hij, naar aanleiding van diens vaststelling dat de SZMH zich heeft ingelaten met het aannamebeleid van het desbetreffende bedrijf meerdere malen heeft geprobeerd in contact te komen met de directeur. Dit bleek echter op geen enkele wijze mogelijk. Daaruit

concludeerde verzoeker dat er een contact- en spreekverbod was opgelegd aan ambtenaren. Een conclusie die op enig moment werd bevestigd door ambtenaren welke betrokken waren. Het is verzoeker niet bekend waarom er een contact- en spreekverbod is opgelegd. Of waarom een gesprek met de directeur niet mogelijk is en hij op enig moment via haar secretaresse moet vernemen dat er niet gecommuniceerd gaat worden nu de wethouder zijn contactpersoon zou zijn.

Verzoeker stelt dat door de (toenmalig) teammanager onzorgvuldig en onbehoorlijk is gehandeld met voor verzoeker zeer vergaande negatieve gevolgen. Daarom is het voor verzoeker onbegrijpelijk dat de directeur geen gesprek aangaat en hem doorverwijst naar de wethouder. Ondertussen informeert zij wel de wethouder op basis waarvan de wethouder uiteindelijk met zijn reacties komt, welke al eerder zijn weerlegd. Verzoeker stelt dat de 'ambtelijke' en 'politieke' top elkaar zo 'de hand boven het hoofd' en 'uit de wind' houden.

Verzoeker herhaalt dat de gemeente Maastricht zich heeft ingelaten met het aannemebeleid van het desbetreffende bedrijf en dat dit het startpunt van alle ellende is geweest. De klacht ongegrond verklaren kan, in zijn optiek op basis van bovenstaande dan ook geen stand houden omdat er wel degelijk sprake is van klachtwaardige gedragingen. Door het handelen van de gemeente is hij bijna in de bijstand gekomen. Vanaf januari 2019 tot en met half april 2020 heeft hij zijn hoofd boven water moeten houden door het aannemen van baantjes, zoals horecamedewerker, garderobemedewerker en callcentermedewerker. Baantjes onder zijn niveau (met alle respect) met psychische klachten als gevolg waarvoor hij zich op enig moment onder doktersbehandeling heeft moeten laten stellen. Inmiddels werkt verzoeker weer op detacheringbasis binnen zijn vakgebied.

Verzoeker stelt dat degenen die verantwoordelijk zijn voor hetgeen hij gedurende de periode 2019 - april 2020 heeft meegemaakt, verantwoording dienen af te leggen. Verzoeker stelt dat erkend dient te worden dat er een grote fout is gemaakt met verstreckende negatieve gevolgen en er een referentie opgesteld dient te worden welke recht doet aan diens functioneren in de jaren 2011 - 2018. Ook zou een schadevergoeding op zijn plaats zijn en dient minimaal een schadevergoeding voor het niet tijdig nemen van een besluit toegewezen te worden, aangezien de oorspronkelijke klacht dateert van 12 november 2019.

In aanvulling op vorenstaande reactie, merkt verzoeker voor de goede orde op dat hij - in tegenstelling tot hetgeen in de beslissing op zijn klacht staat - nimmer heeft gesolliciteerd bij het bedrijf dat was verkozen in de aanbesteding. Via zijn zakelijk netwerk werd hij geattendeerd op het feit dat dit bedrijf met spoed op zoek was naar een ervaren (Bbz)adviseur. Vervolgens heeft hij contact gehad met de directeur. Deze wist wie verzoeker was en het werk dat hij had gedaan. Om het proces netjes te houden - op basis van spelregels - en om volledig openheid van zaken te geven, zou de directeur een positieve referentie opvragen bij het Zelfstandigenloket. En, zo stelt verzoeker 'op dit punt gaat het mis'.

De gemeente zou de uitkomst van de aanbesteding 2018 hebben verbonden aan het werken in bijvoorbeeld loondienst bij een bedrijf dat als een van de drie was verkozen in de nieuwe aanbestedingsronde. Zoals de wethouder heeft aangegeven gaat de gemeente niet over het personeelsbeleid van het betrokken bedrijf, maar is dit wel gebeurd. bovenstaande verduidelijking voor zover dit van toepassing is.

Ten slotte deelde verzoeker desgevraagd het transcript van de gevoerde WhatsApp-correspondentie met de directeur van het betrokken. Deze luidt als volgt:

"(Verzoeker; N.o.): Graag nog nader telefonisch contact inzake advies gemeente Maastricht. Aanstaaende maandag zal ik in contact treden met de teammanager om een verduidelijking te krijgen. Ik wens te benadrukken dat ik bij de consulenten van Maastricht, Kerkrade en (...) een prima trackrecord kan overleggen. (...).

(Directeur; N.o.) Geachte heer (...), ik ga mij niet verder mengen in een discussie die eventueel speelt tussen u en de gemeente. Wij hebben eerder telefonisch overleg gehad en naar aanleiding daarvan heb ik conform afspraak eea geverifieerd. Ik heb begrepen dat het niet gewenst is dat (het bedrijf: N.o.) u inzet bij de genoemde opdrachtgever. Wij zullen dat daarom ook niet doen. Misschien denkt FBA of het IMK daar anders over. Ik wens u verder goede zaken toe. Hartelijk groet, (...)

(Directeur; N.o.) Voor de volledigheid deel ik u ook mede dat wij inmiddels andere ervaren mensen hebben gevonden die wij zullen inzetten.

(Verzoeker; N.o.) Volstrekt duidelijk. Wellicht kunnen wij in de toekomst op een constructieve manier tot zaken komen. Bedankt voor uw eerlijke terugkoppeling inzake contact met teammanager gemeente Maastricht.

(Directeur; N.o.) Dank voor uw bericht. Voor de goede orde. Ik heb niet gezegd dat ik de teammanager heb gesproken. Mijn contact maakte mij duidelijk dat eea in een team-vergadering aan de orde is geweest.

(Verzoeker; N.o.) Kunt u mij dan aangeven wie uw contact is geweest ?

(Directeur; N.o.) Naar mijn mening heb ik u voldoende geïnformeerd. Fijne avond, (...)

(Verzoeker; N.o.) Ok."