



# Rapport

**Datum: 26 september 2001**  
**Rapportnummer: 2001/293**

## Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het Ministerie van Buitenlandse Zaken zijn sollicitatiebrief van 6 maart 2000 heeft behandeld.

Hij klaagt er in dat verband in het bijzonder over dat:

- de Hoofddirectie Personeel en Organisatie van het Ministerie hem aanvankelijk heeft meegedeeld geen sollicitatie van hem te hebben ontvangen, terwijl uit een brief van 15 augustus 2000 bleek dat zijn sollicitatie wel degelijk is ontvangen;
- genoemde hoofddirectie pas bij brief van 15 augustus 2000 heeft gereageerd op zijn sollicitatiebrief van 6 maart 2000.

## Beoordeling

### I. Ten aanzien van de telefonisch gedane mededelingen

1. Verzoeker solliciteerde op 6 maart 2000 naar een functie bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Hij stuurde zijn sollicitatiebrief, die vergezeld ging van zijn curriculum vitae (CV), per post naar het Ministerie. Ruim vijf maanden later ontving hij van de sectie Werving en Selectie van de Hoofddirectie Personeel en Organisatie van het Ministerie een brief waarin de goede ontvangst van zijn sollicitatie van 6 maart 2000 werd bevestigd. In dezelfde brief werd hem meegedeeld dat zijn CV onvoldoende aanknopingspunten bood voor een sollicitatie bij het Ministerie.
  2. Verzoeker heeft er in de eerste plaats over geklaagd dat hem, toen hij ongeveer twee maanden na de verzending van zijn sollicitatiebrief bij het Ministerie informeerde naar de stand van zaken, is meegedeeld dat zijn sollicitatiebrief en het door hem meegezonden curriculum vitae (CV) niet waren ontvangen.
  3. De Minister van Buitenlandse Zaken heeft laten weten dat de werklast als gevolg van een grote wervingscampagne in de periode dat verzoeker solliciteerde er vermoedelijk de oorzaak van is geweest dat er op zijn Ministerie verwarring was ontstaan over de ontvangst van verzoekers CV. Omdat de medewerkers van de sectie Werving en Selectie zich het telefoongesprek waarop verzoeker doelde niet konden herinneren, was dit volgens de Minister echter moeilijk na te gaan.
- De Minister wees er voorts op dat er geen dossier was gemaakt naar aanleiding van verzoekers sollicitatie.
4. Burgers die de moeite nemen te solliciteren bij een bestuursorgaan moeten erop kunnen vertrouwen dat het desbetreffende bestuursorgaan zorgvuldig met hun sollicitatie omgaat.

5. Alhoewel niet met zekerheid is vast te stellen of verzoeker inderdaad telefonisch is meegedeeld dat zijn sollicitatiebrief en CV niet waren ontvangen, bestaat er gezien de informatie van de Minister voor de Nationale ombudsman geen reden om te twijfelen aan de juistheid van de beweringen van verzoeker op dit punt. De Nationale ombudsman gaat er dan ook van uit dat verzoeker ongeveer twee maanden na 6 maart 2000 telefonisch is meegedeeld dat zijn sollicitatie niet was ontvangen.

6. Vaststaat dat verzoekers sollicitatiebrief met CV wél door het Ministerie is ontvangen. De telefonisch gedane mededeling was dan ook niet juist.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## II. Ten aanzien van de behandelingsduur

1. Verzoeker heeft er in de tweede plaats over geklaagd dat de Hoofddirectie Personeel en Organisatie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken pas bij brief van 15 augustus 2000 heeft gereageerd op zijn sollicitatie van 6 maart 2000.

2. De Minister van Buitenlandse Zaken heeft laten weten dat de werklast die samenhang met de hiervoor bedoelde wervingscampagne, te licht was ingeschat. Volgens de Minister was dat er de oorzaak van geweest dat verzoeker pas in augustus 2000 een reactie ontving op zijn sollicitatie van 6 maart 2000.

3. Zoals hiervóór onder I.4. is aangegeven, behoren bestuursorganen zorgvuldig om te aan met sollicitaties van burgers. Dit vereiste brengt óók mee dat het betrokken bestuursorgaan binnen redelijke termijn reageert op een ontvangen sollicitatie.

4. In verzoekers geval heeft het meer dan vijf maanden geduurd voordat het Ministerie op zijn sollicitatie van 6 maart 2000 reageerde. Het spreekt voor zich dat een nog als redelijk aan te merken termijn daarmee ruimschoots is overschreden.

De door de Minister genoemde onderschatting van de werklast als gevolg van een wervingscampagne vormt geen rechtvaardiging voor deze lange behandelingsduur.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Hoofddirectie Personeel en Organisatie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken, is gegrond.

## Onderzoek

Op 12 september 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M. te Amsterdam (destijds Klein Meckelsen, Duitsland), met een klacht over een gedraging van de Hoofddirectie Personeel en Organisatie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat zijn klacht niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoekers brief van 1 februari 2001 werd naar de door verzoeker aan de orde gestelde gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Buitenlandse Zaken verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Voorts werd bij verzoeker en bij het Ministerie telefonisch nog enige aanvullende informatie ingewonnen.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Zowel verzoeker als de Minister deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Verzoeker solliciteerde bij brief van 6 maart 2000 naar een functie bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Met zijn sollicitatiebrief stuurde hij zijn curriculum vitae (CV) mee.
2. Bij brief van 15 augustus 2000 berichtte een medewerker van de sectie Werving en Selectie van de Hoofddirectie Personeel en Organisatie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken hem als volgt:

"Hiermee bevestig ik de goede ontvangst van uw sollicitatie van 6 maart jl.

Tot mijn spijt moet ik u mededelen dat uw CV onvoldoende aanknopingspunten biedt voor een sollicitatie bij dit ministerie.

Graag zeg ik u dank voor uw belangstelling voor het ministerie van Buitenlandse Zaken en wens ik u succes bij eventuele andere sollicitaties."

Verzoeker ontving noch zijn sollicitatiebrief noch zijn CV terug van het Ministerie.

3. Op 8 september 2000 diende verzoeker bij de Nationale ombudsman een klacht in over de behandeling van zijn sollicitatie. In zijn brief deelde hij mee dat hij ongeveer zeven weken na de verzending van zijn sollicitatiebrief telefonisch bij de sectie Werving en Selectie van de Hoofddirectie Personeel en Organisatie had geïnformeerd naar de stand van zaken, en dat men hem dat op dat moment niet had kunnen helpen. Hem was gevraagd op een later tijdstip terug te bellen. Toen hij enkele weken later opnieuw had gebeld, was hem verteld dat zijn sollicitatiebrief en CV niet waren ontvangen, en was hem aangeraden sollicitatiebrieven in het vervolg aangetekend te versturen. Uit de brief die hem op 15 augustus 2000 was toegezonden, bleek echter dat zijn sollicitatiebrief wel degelijk was aangekomen, aldus verzoeker.

4. Omdat verzoeker niet had voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, zoals neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, stuurde de Nationale ombudsman verzoekers klachtbrief op 9 november 2000 ter verdere behandeling naar de Minister van Buitenlandse Zaken.

5. De Minister van Buitenlandse Zaken reageerde bij brief van 22 januari 2001 als volgt op verzoekers klachtbrief van 8 september 2000:

"...Het enige waarop ik mij kan baseren is uw brief van 8 september 2000. Navraag leerde dat er geen dossier over u is gemaakt.

Mij baserend op uw brief komt het mij voor dat uw sollicitatie op een meer voorkomende wijze had kunnen worden afgehandeld. Dat dit niet het geval is geweest houdt verband met het feit dat juist in de periode dat uw sollicitatiebrief binnenkwam er een grote wervingscampagne gaande was. De werklast die deze complexe campagne met zich meebracht is - naar bleek - te licht ingeschat. Dat moet er de oorzaak van zijn geweest dat u pas in augustus een reactie heeft ontvangen op uw sollicitatie van 6 maart. Ik vermoed dat deze werklast er óók de oorzaak van is geweest dat er verwarring is ontstaan over het feit of uw cv hier bekend was of niet. Dit is echter achteraf moeilijk na te gaan omdat de medewerkers van werving en selectie zich het telefoongesprek met u niet kunnen herinneren.

Ik betreur het dat bij u de gedachte is ontstaan dat uw afwijzing niet is gebaseerd op inhoudelijke gronden, maar slechts op de gedachte "laten we deze sollicitant nog maar even berichten dat hij het niet geworden is".

Er komen talrijke sollicitaties bij het ministerie binnen. Het is ondoenlijk iedereen voor een gesprek uit te nodigen. Daarom volgt er eerst een selectie op basis van cv's van

sollicitanten waarna niet altijd een gesprek volgt. De medewerkers van werving en selectie zijn ruim voldoende ervaren om in te kunnen schatten of een cv aansluit bij de op dat moment bestaande vacatures binnen het ministerie. Ik moet ervan uitgaan dat in uw geval uw cv niet voldoende aanknopingspunten bood om uw sollicitatie bij het ministerie in behandeling te nemen..."

#### B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven onder Klacht.

#### C. Standpunt MINISTER

1. De Minister van Buitenlandse Zaken verwees in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman in de eerste plaats naar zijn brief van 22 januari 2001 (zie onder A.5.).

De Minister voegde daar het volgende aan toe:

"...Ik moet mij overigens baseren op zeer summiere informatie. Er is namelijk geen dossier over (verzoeker; N.o.) gemaakt. Ik ben het eens met (verzoeker; N.o.) wanneer hij in zijn reactie op mijn brief stelt, dat dit een fout is die vermeden had kunnen worden. De inmiddels versterkte sectie Werving en Selectie doet er alles aan om fouten als deze te voorkomen..."

2. Telefonisch werd vanuit het Ministerie desgevraagd nog meegedeeld dat werd aangenomen dat verzoekers sollicitatiebrief en zijn CV waren vernietigd, maar dat daarover geen zekerheid bestond.