



# Rapport

**Datum: 12 december 1999**  
**Rapportnummer: 1999/497**

## Klacht

Op 21 september 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Vaassen, met een klacht over een gedraging van de gemeente Apeldoorn.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Apeldoorn, werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Apeldoorn niet heeft gereageerd op de door haar vanaf maart 1999 aan de gemeente geschreven brieven, ondanks haar rappelbrieven aan het college van burgemeester en wethouders van 10 en 31 augustus 1999 en 18 september 1999.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van Apeldoorn verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Het college van burgemeester en wethouders deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoekster wendde zich op 5 september 1998 schriftelijk tot de directie van de dienst werk en inkomen van de gemeente Apeldoorn. In haar brief liet zij de gemeente het volgende weten:

"...Van de USZO heb ik bericht ontvangen, dat ik ingaande 7 september 1998 volledig arbeidsongeschikt ben verklaard. Het bericht van de USZO is bij mij zeer hard aangekomen, omdat ik lange tijd de hoop heb gehad dat een terugkeer naar het werk niet

volledig onmogelijk zou zijn. Sinds eind april 1998 had ik eigenlijk al geen vertrouwen meer in een goede afloop.

Nadat ik wegens slecht functioneren bij de afdeling beleid op een stageplek bij de afdeling juridische zaken ben terecht gekomen en mij vervolgens door de heer We. te kennen werd gegeven, dat het schrijven van beleidsregels door de reguliere medewerkers van zijn afdeling zou gaan gebeuren, omdat er geen voortgang in de werkzaamheden zat werd mij duidelijk dat ik geen eerlijke kans zou krijgen. Eind april 1998 ben ik definitief afgehaakt. Na het volledig wegvallen van mijn werk ben ik zeer depressief geworden en was het volledig onmogelijk om nog op enig niveau te functioneren.

Via de heer G. (bedrijfsarts; N.o.) heb ik geprobeerd het contact met de dienst te herstellen. Dit is helaas niet gelukt. Ik had verwacht nu iets van de gemeente i.c. de dienst Werk en Inkomen te mogen horen. Maar het sociaal beleid met betrekking tot het personeel van de gemeente is dermate slecht dat een beschikking van de USZO ook als een gegeven wordt geaccepteerd.

Tot het moment, dat ik ziek werd heb ik overigens met veel plezier bij de GSD gewerkt. De reorganisatie naar de dienst Werk en Inkomen is volledig aan me voorbij gegaan. Ik dacht, dat ik gewaardeerd werd in het werk dat ik deed maar ik heb me daarin schromelijk vergist. Het doet ontzettend veel pijn om te moeten constateren, dat het niemand ook maar iets interesseert hoe het nu verder met mij gaat..."

2. De directeur van de Dienst Werken en Inkomen van de gemeente Apeldoorn antwoordde verzoekster bij brief van 15 september 1998:

"...Je schrijft dat het bericht van de USZO dat je volledig arbeidsongeschikt bent verklaard hard bij je is aangekomen. Ik begrijp dat dit bericht je is tegengevallen en dat je tijd nodig zult hebben om dit te verwerken en een plek te geven.

Uit je brief maak ik op dat de communicatie over en weer in de afgelopen periode niet altijd zonder problemen is verlopen. In zo'n situatie kunnen gemakkelijk onbedoeld onbegrip en misverstanden ontstaan.

Persoonlijk heb ik nimmer getwijfeld aan de goede bedoelingen over en weer van alle betrokkenen. Ik vertrouw er op dat je bij nader inzien ook enig begrip zult kunnen opbrengen voor de posities en rollen van diegenen waarmee je in je werk te maken hebt gehad.

Dit neemt niet weg dat ik mij kan indenken dat de afstand tussen begrip en acceptatie van de situatie waarin je je nu bevindt groot zal zijn.

Ik hoop dat je je van voldoende hulp en steun bij de ziekte-proces verzekerd weet.

Uiteraard kun je hiervoor ook een beroep doen op die disciplines van de gemeentelijke organisatie die je hierbij verder zouden kunnen helpen.

Ik wens je veel sterkte toe in de komende tijd..."

3. Het hoofd personeel en organisatie van de gemeente deelde verzoekster, namens het college van burgemeester en wethouders, bij brief van 22 maart 1999 het volgende mee:

"...Hierbij delen wij u mede dat wij, in verband met uw langdurige arbeidsongeschiktheid, voornemens zijn u per 1 oktober 1999 te ontslaan op grond van artikel 8:5 van de Collectieve Arbeidsvoorwaardenregeling (CAR).

Dit voornemen maken wij tevens kenbaar bij de Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid Overheidswerknemers en Onderwijspersoneel (USZO). Om tot ontslag te kunnen overgaan, dient deze instelling aan de gemeente Apeldoorn een ongeschiktheidsadvies af te geven.

In het medische advies wordt de mate van arbeidsongeschiktheid vastgelegd. Dit advies wordt opgesteld op basis van de uitkomst van een onderzoek door de adviserende geneeskundige en de arbeidskundige van de USZO. Daarbij wordt ook het advies van de bedrijfsarts van de Arbodienst Midden-IJssel meegewogen.

Tevens toetst de USZO of de gemeente Apeldoorn aan alle te volgen procedures bij langdurige ziekte heeft voldaan.

(...)

Na ontvangst van het door de USZO uitgebrachte advies zal worden beoordeeld of wij tot ontslag op grond van artikel 8:5 van de CAR overgaan.

In geval van ontslag wordt u in de gelegenheid gesteld uw zienswijze hierover kenbaar te maken. Over de procedure wordt u te zijner tijd nader geïnformeerd..."

Onder aan deze brief stond vermeld dat verzoekster ingevolge de Algemene wet bestuursrecht tegen dit besluit binnen zes weken schriftelijk en gemotiveerd bezwaar kon aantekenen bij het college van burgemeester en wethouders.

4. Verzoekster merkte in een brief aan het college van burgemeester en wethouders van 26 maart 1999 het volgende op:

"...Naar aanleiding van uw brief d.d. 22 maart 1999 deel ik mee, dat ik tegen de inhoud van deze brief bezwaar maak.

De reden hiervan is, dat ik niet in de gelegenheid word gesteld om op basis van therapeutische werkhervatting aan te tonen, dat ik in staat kan worden geacht om arbeid te

verrichten. In november en december 1998 is er zeer intensief contact geweest tussen de bedrijfsarts - de heer G. - het bedrijfsmaatschappelijk werk - de heer W. - en mij.

Afgesproken was, dat ik voor de kerst van 1998 van de heer Gr. (medewerker van de afdeling personeel en organisatie van de gemeente; N.o.) te horen zou krijgen of en waar ik binnen de gemeente Apeldoorn op therapeutische basis zou mogen werken. De heer Gr. heeft nimmer contact met mij opgenomen. Terwijl de heer W. (...) aangegeven heeft, dat ik niet zou willen werken. Het bedrijfsmaatschappelijk werk zou in januari 1999 nog een keer contact met mij opnemen. Dit contact is nimmer tot stand gekomen. De vele teleurstellingen hebben mij begin 1999 doen besluiten om alle contacten met de gemeente Apeldoorn en de bedrijfsarts te verbreken.

Pogingen van mij om elders aan het werk te komen zijn allemaal mislukt. Ik geef tijdens elk sollicitatiegesprek opening van zaken en verzoek dan of zij de heer Gr. (...) willen bellen voor nadere informatie. De heer Gr. belooft terug te bellen, maar doet dat vervolgens niet. Veel mogelijkheden om aan de slag te komen zijn op deze manier gefrustreerd.

Voorts deel ik u mee, dat ik - naar aanleiding van uw bovenaangehaalde brief - mij zal laten inschrijven bij alle uitzendbureaus. Bij het arbeidsbureau Epe sta ik al als werkzoekende geregistreerd. Ik heb namelijk niet de verwachting, dat ik mijn functie bij de gemeente Apeldoorn mag hervatten. Het zou mijns inziens een slechte zaak zijn om nu te proberen de verhouding te normaliseren. Wellicht kan onderzocht worden of ik mogelijk bij een andere gemeente gedetacheerd kan worden.

Ik vertrouw erop, dat er serieus naar dit probleem wordt gekeken..."

5. Tevens gaf verzoekster in een andere brief, eveneens gedateerd 26 maart 1999, gericht aan het hoofd personeel en organisatie, het volgende aan:

"...Naar aanleiding van uw (...) brief (van 22 maart 1999; N.o.) deel ik u mee, dat ik geen gebruik zal maken van de mogelijkheid om door een onafhankelijk arts een medisch advies uit te laten brengen. Op dit moment ben ik bij geen enkele arts meer onder behandeling. In principe zou ik in staat zijn mijn werk weer volledig uit te kunnen oefenen. Echter de gemeente Apeldoorn i.c. de dienst W en I heeft zich op het standpunt gesteld, dat ik in verband met een afkeuring van 80 tot 100% niet in staat ben om arbeid in loondienst te verrichten. Ondanks intensief overleg met de bedrijfsarts - de heer G. - en het bedrijfsmaatschappelijk werk - de heer W. - is het niet gelukt om in het SMT (Sociaal medisch team; N.o.) van de dienst W & I enige positieve beweging te krijgen. Dit was voor mij reden om eind 1998 elk contact met de gemeente Apeldoorn te verbreken. Het is denk ik niet zinvol om nogmaals te proberen of reïntegratie bij de gemeente Apeldoorn tot de mogelijkheden behoort. Wel wil ik u bij deze verzoeken of er mogelijkheden onderzocht kunnen worden om tot detacheren via bijvoorbeeld een uitzendbureau overgegaan kan worden. Momenteel ben ik druk doende om mij te oriënteren op de arbeidsmarkt.

Inmiddels heb ik 50 sollicitaties verzonden, maar het resultaat is tot dit moment niet bemoedigend. Ook ben ik aangemeld als uitzendkracht bij de IND te Zwolle. Op grond van mijn leeftijd ben ik voor een functie bij de IND afgewezen. Zonder hulp van de gemeente Apeldoorn zal het mij niet lukken om in het arbeidsproces her in te treden.

(Door) USZO zal ik op dit moment zeker arbeidsgeschikt worden verklaard. Wachtgeldrechten komen denk ik ten laste van de gemeente Apeldoorn. Niemand is er bij gebaat om het huidige arbeidsconflict ontstaan ten gevolge van ziekte en ernstige psychische klachten verder te laten escaleren.

Overigens heb ik geprobeerd om als invalkracht in het onderwijs aan de slag te komen. Onder het motto beter iets doen dan niets doen en ook om de negatieve beeldvorming ten aanzien van mij te doorbreken. De heer W. heeft in het SMT van de dienst W & I aangegeven, dat ik niet zou willen werken. Invalwerk in het onderwijs is evenwel mislukt. De heer Gr. van de dienst P & O van de gemeente Apeldoorn heeft ondanks toezeggingen gedaan aan de afdeling onderwijs van de gemeente Heerde nimmer meer contact opgenomen. De gemeente Heerde kon mij toen niet op de invallerslijst plaatsen. Voorts sta ik op dit moment ingeschreven bij een uitzendbureau voor ambtenaren te Velp.

Nu de gemeente Apeldoorn besloten heeft om daadwerkelijk over te gaan tot het verlenen van ontslag zal ik mij wenden tot alle commerciële uitzendbureaus om zo snel mogelijk werk te vinden. Overigens sta ik sinds 1 mei 1998 ingeschreven als werkzoekende bij het Arbeidsbureau te Epe. (...)

Ik vertrouw erop, dat u deze brief zorgvuldig zult behandelen en serieus naar wegen wilt zoeken om mij een keer te helpen.

Ik wil dolgraag werken en stel alles in het werk om weer aan de slag te komen.

Hopende spoedig iets positiefs te zullen horen..."

6. Het hoofd personeel en organisatie deelde, namens het college van burgemeester en wethouders, verzoekster op 25 juni 1999 schriftelijk onder meer het volgende mee:

"In verband met enige onvolledigheden in onze brief van 22 maart 1999 (...), verzoeken wij u de brief als niet geschreven te beschouwen.

Hierbij volgt de rectificatie op bovengenoemde brief:

Hierbij delen wij u mee dat wij, in verband met uw langdurige arbeidsongeschiktheid, (...) (USZO) zullen vragen of een herstel binnen een periode van 6 maanden nadat u twee jaar arbeidsongeschikt bent, te verwachten is.

Indien USZO aangeeft dat geen herstel te verwachten is kunnen wij u per 1 oktober 1999 ontslag verlenen op grond van artikel 8:5 van de Collectieve Arbeidsvoorwaardenregeling (CAR).

Wij hebben de USZO van bovenstaande op de hoogte gesteld.

In een medisch advies wordt de mate van arbeidsongeschiktheid vastgelegd. Dit advies wordt opgesteld op basis van de uitkomst van een onderzoek door de adviserende geneeskundige en de arbeidsdeskundige van de USZO. Daarbij wordt ook het advies van de bedrijfsarts van de (arbodienst; N.o.) meegewogen.

Tevens toetst de USZO of de gemeente Apeldoorn aan alle te volgen procedures bij langdurige ziekte heeft voldaan."

7. Tevens liet het hoofd van het team juridisch advies en verweer, namens het college van burgemeester en wethouders, verzoekster in reactie op haar brief van 26 maart 1999 op 30 juni 1999 schriftelijk het volgende weten:

"...Met uw bovenaangehaalde brief heeft u bezwaar aangetekend tegen de brief van 22 maart 1999. In deze brief staat abusievelijk vermeld, dat u ingevolge de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bezwaar kunt aantekenen. Hiervoor onze excuses. Inmiddels is deze brief vervangen door onze brief van 25 juni 1999, (...).

Uit de brief van 25 juni 1999 blijkt dat de mogelijkheid om ingevolge de Awb bezwaar aan te tekenen nog niet aan de orde is. Formeel gezien zou uw bezwaarschrift van 26 maart 1999 dan ook niet ontvankelijk verklaard moeten worden.

Omdat er nog een beoordeling van uw ontslag op grond van artikel 8:5 van de CAR moet plaatsvinden, hebben wij besloten uw brief bij die procedure te betrekken. Hierover ontvangt u nog separaat bericht.

Hopende u hierbij voldoende te hebben geïnformeerd..."

8. In haar brief van 10 augustus 1999 deelde verzoekster het college van burgemeester en wethouders het volgende mee:

"...Sedert 1 februari 1993 ben ik in dienst van de gemeente Apeldoorn. Met zeer veel plezier heb ik, totdat ik ziek werd, bij uw gemeente mijn werkzaamheden bij de sociale dienst (W en I) verricht. De problemen begonnen toen ik ziek werd en de WAO dichterbij kwam. Destijds heb ik uw college verzocht mij eervol ontslag te verlenen, omdat ik geen gebruik wenste te maken van een WAO-uitkering. Over dit verzoek tot ontslag is nooit met mij van gedachten gewisseld, maar zonder overleg is de WAO-uitkering aangevraagd. Zonder keuring door een arts van het USZO is aan mij een WAO-uitkering toegekend. Op 29 april jl. ben ik door een arts van het USZO voor 50% arbeidsgeschikt verklaard. De

bedrijfsarts van de ARBO - de heer G. - werd door het USZO verzocht om het contact met mijn werkgever te herstellen. Tot mijn grote verbijstering vond de bedrijfsarts dat ik absoluut niet arbeidsgeschikt zou zijn. Waarop hij deze zienswijze baseerde is mij tot op de dag van vandaag een raadsel. Inmiddels is de bedrijfsarts met mij van oordeel, dat ik in staat moet worden geacht om mijn functie bij de dienst W en I weer naar behoren uit te voeren. Echter de afdelingen W en I en P en O van uw gemeente wensen niet mee te werken aan een reïntegratie. Voor mij is deze situatie zeer frustrerend.

In de loop van het proces zijn diverse vervelende zaken gebeurd. Zo is het contact met leidinggevende van de dienst W en I onherstelbaar beschadigd. Het lukt mij niet meer om contact te krijgen. Tijdens mijn ziekte heeft de reorganisatie van de sociale dienst zich voltrokken. Zoals u wellicht kunt begrijpen is het erg moeilijk om na een periode van langdurige ziekte in een nieuwe organisatie je weg te vinden. Ik heb dat wel geprobeerd, maar helaas is een terugkeer naar een werkplek binnen de dienst W en I twee keer op een mislukking uitgelopen. Uiteraard kan ik daar niet alleen de leiding van de dienst W en I de schuld van geven, maar zeker is wel dat een en ander minder moeizaam was verlopen als er open was gecommuniceerd. Na 1 mei 1998 heb ik geen contact meer gehad met iemand van de dienst W en I.

Ik heb in de afgelopen periode diverse brieven naar de dienst P en O van uw gemeente verzonden. Tot op heden is geen van de brieven beantwoord. Wel weet ik van de bedrijfsarts, dat een van mijn brieven - gericht aan het hoofd P en O - in het SMT van de dienst W en I is besproken. Dit is een van de dingen waarover ik ontstemd ben. Tot op heden is de brief nog onbeantwoord.

Op een aantal vragen wil ik evenwel antwoord.

Waarom wordt er op mijn salaris maandelijks nog steeds koffiegeld ingehouden?

Verder wil ik graag weten waarom er geen sprake kan zijn van reïntegratie bij de gemeente Apeldoorn temeer daar ik altijd in de veronderstelling heb verkeerd, dat ik de mij opgedragen werkzaamheden naar behoren heb uitgevoerd.

Waarom word ik niet geïnformeerd over het feit, dat aan ambtenaren van uw gemeente via een speciale regeling een fiets en een computer worden aangeboden temeer daar ik nog steeds een dienstverband met uw gemeente heb.

Wat gebeurt er met de 24 verlofdagen die sedert mijn ziekte nog steeds openstaan?

Naar aanleiding van een gesprek, dat georganiseerd is door de bedrijfsarts met de heer W. van het bedrijfsmaatschappelijk werk en met de heer V. van de dienst P en O van uw gemeente zijn afspraken gemaakt. Een van de afspraken is, dat de heer V. reïntegratiemogelijkheden zal onderzoeken. Hierover zou hij contact met mij moeten opnemen. De contacten tussen mij en de heer V. verlopen evenwel zeer moeizaam. Bij de



heer V. heb ik diverse mogelijkheden aangegeven over wat ik eventueel zou willen. Veertien dagen geleden belde de heer V. mij op met de vraag wat ik tot op dat moment zelf ondernomen had. Hij had nog niets ondernomen. Tot mijn verbazing werd ik later door mevr. L. van (een uitzendbureau; N.o.) benaderd met het verhaal dat de gemeente een afdeling (het uitzendbureau; N.o.) had benaderd om te bezien of zij mogelijkheden tot outplacement zouden hebben. Ook zijn er contacten geweest tussen de heer V. en outplacementbureau B. De heer B. heeft tot op dit moment ook niets meer van uw gemeente mogen vernemen ondanks de gemaakte afspraak. Zo gebeurt er dus wel degelijk iets, maar het gaat wel over mij maar er wordt niet overlegd met mij. Dat is iets waaraan ik mij vreselijk erger. Wellicht kan er in de toekomst samen met mij gekeken worden wat de mogelijkheden zijn. Uiteraard blijft mijn voorkeur uitgaan naar een werkplek binnen de gemeente Apeldoorn omdat ik in het verleden met zeer veel plezier bij uw gemeente heb gewerkt.

Ik hoop, dat er naar aanleiding van deze brief nu eindelijk serieus aan een voor beide partijen acceptabele oplossing wordt gewerkt..."

9. Vervolgens wendde verzoekster zich op 31 augustus 1999 wederom schriftelijk tot het college van burgemeester en wethouders. In haar brief merkte zij het volgende op:

"...Tot op heden heb ik geen ontvangstbevestiging van mijn op 10 augustus jl. aan u gerichte brief mogen ontvangen. Uit contacten met het bedrijfsmaatschappelijk werk weet ik, dat mijn brief behandeld zou worden door de heer V. van de dienst P en O. Ik heb evenwel - van de bedrijfsarts de heer G. - vernomen, dat de heer V. inmiddels niet meer werkzaam is bij de gemeente Apeldoorn. De heer V. heeft mij woensdag 25 augustus jl. gebeld met de mededeling, dat ik niet via de gemeente Apeldoorn elders gedetacheerd word. De enige optie was zelf ontslag nemen per 1 oktober a.s. Ik ben het met deze zienswijze oneens. Ik heb altijd met plezier bij de gemeente Apeldoorn gewerkt. Het moet toch mogelijk zijn om op redelijk korte termijn binnen de gemeente een werkplek voor mij te vinden. Ik sluit deze mogelijkheid nog steeds niet uit en ben bereid daarover met u van gedachten te wisselen.

Van de bedrijfsarts - de heer G. - weet ik dat er in het SMT van de dienst W en I diverse afspraken zijn gemaakt, die door de gemeente tot op dit moment niet zijn nagekomen. Helaas is het mij tot op heden niet gelukt om inzage te krijgen in de SMT-verslagen. Ook het reïntegratieplan, dat verplicht door de gemeente moet worden opgemaakt, is niet in mijn bezit. Ik vraag mij af of er wel een reïntegratieplan is gemaakt.

Ook het bedrijfsmaatschappelijk werk heeft bij monde van de heer W. aangegeven, dat het zeer moeilijk is om de gemaakte afspraken in het SMT van de dienst W en I uitgevoerd te krijgen. Tot op heden is dat noch de heer W. noch de bedrijfsarts gelukt. Beiden geven aan tegen een muur van onwil aan te lopen.

Uit eigen ervaring weet ik, dat het moeilijk communiceren is met de diensten W en I en P en O van de gemeente Apeldoorn, omdat stelselmatig brieven niet beantwoord worden.

Zoals bij u bekend mag worden verondersteld ben ik met ingang van 1 mei jl. voor 50% arbeidsgeschikt verklaard. Binnenkort kan ik een oproep van de USZO verwachten waarin bezien zal worden of ik volledig arbeidsgeschikt kan worden verklaard. De bedoeling van de USZO was, dat ik in de periode mei/oktober zou kunnen aantonen, dat ik weer in staat was om arbeid te verrichten. Helaas heeft de gemeente Apeldoorn mij hiertoe niet de gelegenheid geboden. Zelfs gesprekken hieromtrent worden stelselmatig uit de weg gegaan. Er wordt nog steeds wel over mij gesproken, maar niet met mij. Ik ben beschikbaar voor werk binnen de gemeente Apeldoorn. De oplossing zal ook binnen de gemeente Apeldoorn gezocht moeten worden. In het verleden heb ik pogingen ondernomen om uit deze impasse te komen. Geen van mijn suggesties is door de gemeente gehonoreerd, zodat het voor mij weinig zinvol is om activiteiten te ontplooiën die een mogelijke oplossing kunnen bespoedigen..."

10. Verzoekster liet het college van burgemeester en wethouders bij brief van 18 september 1999 vervolgens onder meer het volgende weten:

"Naar aanleiding van mijn brieven van 10 augustus en 5 september jl. moet ik helaas constateren, dat ik tot op heden geen reactie van u heb mogen ontvangen. Aangezien ik ook reeds voor 10 augustus 1999 diverse brieven aan de afdeling P en O en de afdeling W en I van uw gemeente heb gestuurd, die eveneens nimmer beantwoord zijn, heb ik de brieven in kopie aan het instituut van de Nationale ombudsman gezonden. Ik betreur het zeer, dat de werkkrelatie tussen mij en de gemeente Apeldoorn dermate vertroebeld is, dat het noodzakelijk is dat derden zich over deze kwestie buigen."

11. De directeur van de dienst werk en inkomen deelde verzoekster, namens het college van burgemeester en wethouders, op 24 september 1999 schriftelijk mee:

"...Overeenkomstig uw verzoek hebben wij besloten de ingehouden bedragen voor de koffie- en theevoorziening over de periode dat u ziek bent, te weten vanaf 8 september 1997 tot heden, terug te betalen.

(...) Per oktober zal de inhouding koffiegeld komen te vervallen..."

12. In een brief van 6 oktober 1999 aan verzoekster gaf een personeelsadviseur van de gemeente het volgende aan:

"...Hierbij deel ik u mede dat uw brieven van 10 augustus 1999 en 31 augustus 1999 en 18 september 1999 in goede orde zijn ontvangen.

Voor het feit dat u nog nimmer een reactie op genoemde brieven heeft ontvangen bied ik u mijn excuses aan.

Alvorens inhoudelijk op uw brieven kan worden gereageerd moet eerst het advies van de USZO, inzake uw ontslagaanvraag worden afgewacht. Zodra dat advies door mij is ontvangen zal ik zo spoedig mogelijk uw eerdergenoemde brieven beantwoorden..."

#### B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder klacht en naar haar hiervoor onder **A. Feiten** opgenomen brieven.

#### C. Standpunt college van burgemeester en wethouders

In reactie op verzoeksters klacht werd namens het college van burgemeester en wethouders het volgende meegedeeld:

"...Overzicht door (verzoekster; N.o.) geschreven brieven en daarop volgende acties vanuit de gemeente.

**brief (verzoekster; N.o.) d.d. 5 september 1998** waarin zij haar teleurstelling uit over het gebrek aan aandacht vanuit de dienst voor haar situatie.

reactie gemeente: brief d.d. 15 september 1998 van de directeur W&I waarin begrip getoond wordt voor de situatie en aangegeven wordt dat zij een beroep kan doen op de verantwoordelijke gemeentelijke disciplines.

-----  
 brief gemeente aan (verzoekster; N.o.) d.d. 22 maart 1999 m.b.t. ontslagvoornemen (adviesaanvraag USZO) i.v.m. langdurige arbeidsongeschiktheid (gerectificeerd d.d. 25 juni 1999).

**brief (verzoekster; N.o.) d.d. 26 maart 1999** waarin bezwaar gemaakt wordt tegen ontslagvoornemen.

reactie gemeente aan (verzoekster; N.o.) d.d. 30 juni 1999 waarin aangegeven wordt dat het slechts om een adviesaanvraag gaat en het ontslagvoornemen nog geen voor bezwaar vatbare beschikking is.

**brief (verzoekster; N.o.) d.d. 26 maart 1999 aan hoofd P&O** waarin zij aangeeft geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid tot inschakeling onafhankelijk arts en stelt dat zij in staat is volledig haar werk uit te oefenen en een overzicht geeft van door haar gepleegde inspanningen.

n.b. : in deze brief geeft zij tevens aan zelf eind 1998 het contact met de gemeente Apeldoorn verbroken te hebben.

-----

**brief (verzoekster; N.o.) d.d. 10 augustus 1999** waarin zij haar ongenoegen over de houding van de gemeente uit en daarnaast een aantal vragen stelt en opmerkingen maakt.

**brief (verzoekster; N.o.) d.d. 31 augustus 1999** waarin geklaagd wordt over het feit dat geen ontvangstbevestiging is gekregen van de brief d.d. 10 augustus 1999 en zij wederom haar ongenoegen uit over het handelen van de gemeente.

**brief (verzoekster; N.o.) d.d. 18 september 1999** waarin zij aangeeft nog geen reactie te hebben ontvangen op de brieven van 10 augustus en 5 september 1999.

reactie gemeente: brief d.d. 24 september 1999 waarin haar koffiegeld wordt gerestitueerd.

Gesprek d.d. 29 september 1999 bedrijfsmaatschappelijk werker en de P&O-adviseur met (verzoekster; N.o.). Brief d.d. 6 oktober 1999 waarin excuses worden aangeboden voor het niet reageren op de brieven en dat inhoudelijk wordt gereageerd zodra een advies is ontvangen van de USZO op het ontslagvoornemen van de gemeente.

-----

brief AbvaKabo 6 september 1999 waarin om een onderhoud wordt gevraagd om de situatie van (verzoekster; N.o.) te bespreken.

nog geen reactie gemeente, in afwachting van uitkomst ontslagadvies USZO.

Conclusie:

Alhoewel er vraagtekens gezet kunnen worden bij de snelheid van reageren van de zijde van de gemeente, ligt de kern van het probleem in het feit dat de gemeente het advies van de USZO wil afwachten en op basis daarvan verder actie wil ondernemen, terwijl (verzoekster; N.o.) directe actie van de zijde van de gemeente verwacht. De brief van 6 oktober 1999 is volgens ons op dit moment een afdoende reactie van de zijde van de gemeente geweest..."

#### D. REACTIE VERZOEKSTER

Verzoekster deelde de Nationale ombudsman in reactie op het verslag van bevindingen mee dat zij op 6 oktober 1999 de beslissing van de USZO had ontvangen. Volgens de USZO was zij voor 100% arbeidsgeschikt. Voorts had verzoekster op 15 november 1999 een telefoontje gehad van de gemeente Apeldoorn met de vraag of zij nog prijs stelde op beantwoording van haar brieven door de gemeente. Zij had deze vraag bevestigend beantwoord.

#### E. REACTIE GEMEENTE APELDOORN

De gemeente bevestigde hetgeen verzoekster onder **D.** aan de Nationale ombudsman had meegedeeld. Voorts had de gemeente inmiddels het ontslagadvies van de USZO, gedateerd 11 oktober 1999, ontvangen. Volgens dit advies was verzoekster voor 100% arbeidsgeschikt. Tevens deelde de gemeente mee dat verzoekster zo spoedig mogelijk antwoord op haar brieven zou ontvangen.

## Beoordeling

1. Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Apeldoorn niet heeft gereageerd op de door haar vanaf maart 1999 aan de gemeente geschreven brieven, ondanks haar rappelbrieven aan het college van burgemeester en wethouders van 10 en 31 augustus 1999 en 18 september 1999.

2. In reactie op de klacht geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente een overzicht van de brieven die vanaf 5 september 1998 van verzoekster zijn ontvangen, en de door de gemeente naar aanleiding van deze brieven ondernomen actie. Alhoewel er volgens het college vraagtekens kunnen worden gezet bij de snelheid van reageren van de zijde van de gemeente, ligt volgens het college de kern van dit probleem in het feit dat de gemeente het advies van USZO wil afwachten en op basis daarvan verdere actie wil ondernemen, terwijl verzoekster directe actie van de gemeente verwacht. Het college stelt zich verder op het standpunt dat de brief van 6 oktober 1999 op dit moment een afdoende reactie is op de brieven van verzoekster van 10 en 31 augustus 1999 en 18 september 1999.

3. Het college kan niet in dit standpunt worden gevolgd. De brief van verzoekster van 26 maart 1999 aan het college van burgemeester en wethouders waarin zij bezwaar maakte tegen de ontslagaankondiging, werd weliswaar door het college beantwoord, maar dat gebeurde pas op 25 juni 1999. De brief van verzoekster van, eveneens, 26 maart 1999 aan het hoofd van de afdeling personeel en organisatie werd in het geheel niet beantwoord. Verzoekster had zich in deze brief beklaagd over het gebrek aan reïntegratieactiviteiten aan de kant van de gemeente. Weliswaar staat in deze brief dat verzoekster eind 1998 elk contact met de gemeente Apeldoorn heeft verbroken, doch aan het slot van deze brief geeft zij aan dat zij beantwoording van deze brief op prijs stelt. Verzoekster deelde het college van burgemeester en wethouders in haar brief van 10 augustus 1999 onder meer mee dat de afdelingen personeel en organisatie en werk en inkomen van de gemeente niet zouden willen meewerken aan haar reïntegratie in het arbeidsproces, en gaf aan op een aantal vragen antwoord te willen hebben. In haar brief van 31 augustus 1999 ging zij hier verder op in. Van het college van burgemeester en wethouders had mogen worden verwacht dat het verzoekster binnen twee á drie weken na ontvangst van haar brief van 10 augustus 1999 een ontvangstbevestiging had gezonden met daarin aangegeven de reden waarom directe beantwoording van haar brief niet mogelijk was, en binnen welke termijn zij antwoord kon verwachten. Verzoekster ontving

bij brief van 24 september 1999 van de directeur werk en inkomen slechts antwoord op haar vraag over het op haar salaris ingehouden koffiegeld. Nog afgezien van de vraag of ook bepaalde andere vragen van verzoekster, zoals het haar niet aanbieden van een fiets en computer, niet direct hadden kunnen worden beantwoord, heeft het college niet juist gehandeld door verzoekster pas op 6 oktober 1999 - tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman - een ontvangstbevestiging te sturen, overigens zonder daarin aan te geven dat USZO om advies was verzocht en wanneer dit advies kon worden verwacht.

Gelet op het vorenstaande wordt geoordeeld dat de gemeente Apeldoorn uit een oogpunt van toereikende en adequate informatievoorziening jegens verzoekster tekort is geschoten.

4. Het college van burgemeester en wethouders kan overigens niet worden gevolgd in de opvatting dat verzoeksters brieven pas konden worden beantwoord, nadat advies van USZO was ontvangen. Een deel van de door verzoekster in haar brieven gestelde vragen heeft namelijk in het geheel geen betrekking op het ontslag en de daarmee samenhangende adviesaanvraag. Deze vragen betreffen onder meer het restant verlofdagen en de begeleiding van verzoekster tijdens haar ziekteperiode.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Apeldoorn, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Apeldoorn, is gegrond.