



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Rapport Nationale ombudsman

DATUM
11 maart 2021
Verzonden: 12-03-2021

BIJLAGEN
--

BEHANDELD DOOR
P (Petro) Hermans

TELEFOONNUMMER
043 35

ONZE REFERENTIE
2021.08037

E-MAILADRES
Petro.Hermans@maastricht.nl

FAXNUMMER

UW REFERENTIE
--

Geachte raadsleden,

De Nationale Ombudsman heeft een openbaar rapport opgemaakt over de interne behandeling van de klachten van een oud-medewerker. Dit rapport is door de Nationale ombudsman ook aan u gestuurd en opgenomen in de dagmail

In casu klaagt de klager erover dat het (toenmalig) management en de betrokken wethouder onjuiste en/of onvolledige informatie hebben verstrekt aan de beoogde nieuwe werkgever van verzoeker, waardoor hij uiteindelijk niet is aangenomen.

Deze klachten zijn intern behandeld en alle ongegrond verklaard. De Nationale ombudsman laat deze besluiten in zijn rapport in stand, maar concludeert wel het volgende:

“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.”

Beide conclusies richten zich op de wijze waarop de procedure in deze specifieke casus is doorlopen. Ten aanzien hiervan kan ik het volgende aangeven:

Voortvarendheid: Deze procedure heeft inderdaad langer geduurd. De oorzaak hiervan, gelegen in miscommunicatie en verschil van interpretatie over de interne klachtenregeling, zijn reeds vorig jaar herkend en opgelost. Helaas, en dit is ook aan klager kenbaar gemaakt, heeft hierdoor de procedure op onderdelen langer geduurd.

Transparantie: “De Nationale ombudsman kan geen uitsluitsel 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.”

Ik kan begrijpen dat we in de ogen van de klager, ondanks pogingen dezerzijds, niet tot de kern zijn gekomen (of zijn kunnen komen). Echter ook de Nationale ombudsman geeft aan geen uitsluitsel te kunnen geven over welke informatie is verstrekt.



DATUM
11 maart 2021

Als leermoment wordt onze interne procedure nog een keer nadrukkelijk gespiegeld aan de vijf vuistregels van de Nationale ombudsman voor klachtenbehandeling, zijnde:

1. Sta open voor klachten; Dat betekent de mogelijkheid bieden om klachten in te dienen, maar ook alert zijn en zelf klachten op tijd herkennen.
2. Verken het probleem; Wat is de kern van de klacht, gezien vanuit het oogpunt van de burger?
3. Los het probleem op; Kijk samen of er een oplossing mogelijk is; zo kan de klacht vaak verholpen worden.
4. Of geef een oordeel; Het kan zijn dat er een onderzoek gestart moet worden. Om zo een oordeel over de klacht te kunnen geven.
5. Rond goed af; Motiveer de behandeling van de klacht en de uitkomst ervan. En laat ook weten wat de organisatie zelf van de klacht heeft geleerd.

Hoogachtend,

J.M. Penn-te Strake
Burgemeester