



Overijsselse Ombudsman

Dossiernummer 2017 090

RAPPORT

Verzoeker

De heer J. Nieuwleusen, hierna genoemd: verzoeker.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (verder aangeduid als: OO) ontvangt het verzoekschrift op 21 augustus 2017.

Klacht

De klacht betreft de gemeente Dalfsen en gaat over de manier waarop verzoeker is bejegend door medewerkers van de gemeente.

Bevoegdheid

De klacht is in eerste instantie behandeld door de gemeente Dalfsen, de OO is dan ook bevoegd een onderzoek in te stellen.

Verloop procedure

Op 26 juli 2016 dient verzoeker klachten in bij de gemeente over drie medewerkers van de gemeente. Hierover vindt op 18 augustus 2016 een gesprek plaats. Naar aanleiding van de klachtbehandeling stuurt verzoeker de gemeente op 2 september 2016 een brief. Op 6 en 8 september 2016 zijn er vervolggesprekken. De klachtafhandelingsbrief is gedateerd 3 november 2016 en verzonden op 7 november 2016. Op 21 augustus 2017 wendt verzoeker zich tot de OO. De OO ontvangt van de gemeente op 8 september 2017 de stukken die betrekking hebben op de klachten. Door uiteenlopende redenen lukt het niet een gesprek te organiseren op 4 of 20 oktober 2017. Op 13 november 2017 vindt een gesprek plaats. Hierbij zijn aanwezig: verzoeker, namens de gemeente: de heer B. en mevrouw S. namens de OO: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse.

Behoorlijkheidsnormen en onderzoek door een ombudsman

In de Algemene wet bestuursrecht staat dat een ombudsman een oordeel geeft over gedragingen van bestuursorganen. Die gedragingen beoordeelt hij aan de hand van behoorlijkheidsnormen. Daarom betreft de OO bij het onderzoek vooral feiten en

omstandigheden die mogelijk aanleiding zijn tot schending van behoorlijkheidsnormen. Meer informatie hierover staat op de website van de Overijsselse Ombudsman.

Dit betekent dat de OO geen oordeel geeft over besluiten van de gemeente zoals bijvoorbeeld het korten op de uitkering. Tegen dergelijke besluiten staat bezwaar en beroep op de rechter open.

Ook is in de Algemene wet bestuursrecht geregeld dat klachten over gedragingen die meer dan een jaar geleden plaatsvonden niet in behandeling genomen hoeven te worden.

Feiten

Uit de stukken van verzoeker en de gemeente blijkt het volgende:

1. Verzoeker is als toegelaten vluchteling in 2010 in Nieuwleusen komen wonen en doet van 22 november 2010 tot 1 april 2014 een beroep op bijstand.
2. In het kader van begeleiding naar werk is er een arbeidsplaats bij Rollocate in Staphorst. Daar werkt hij twee jaar; vanaf 1 april 2014 stopt het werk. Daarna heeft hij tot 1 juli 2014 een WW-uitkering. Vanaf 1 juli 2014 tot heden is er weer een bijstandsuitkering.
3. Bij de begeleiding naar werk heeft verzoeker in de eerste periode te maken gehad met mevrouw A. van de gemeente Dalfsen. Hij verwijt haar en haar leidinggevende dat zij hem niet helpen en geeft aan dat de gemeente hem werkloos heeft gemaakt, terwijl hijzelf alles heeft gedaan wat werd gevraagd. Er is volgens hem te weinig kennis van zijn situatie.
4. De laatste jaren is mevrouw B. zijn consulent. Ook haar verwijt verzoeker dat zij geen begrip heeft voor zijn situatie. Hij moet elke keer vanuit Nieuwleusen op het gemeentehuis in Dalfsen komen, terwijl hij geen vervoer heeft en fietsen met een zere knie moeilijk is. Hij stelt dat hij alles accepteert en toch steeds moet komen.
5. De gemeente werkt volgens verzoeker niet mee aan het halen van een rijbewijs, terwijl dat volgens hem wel beloofd is en dat elders, zoals in de gemeente Kampen, wel mogelijk is. Het zou voor het krijgen en houden van werk juist heel goed zijn als hij een rijbewijs heeft.
6. Er is sprake geweest van werk bij het zwembad, maar toen moest verzoeker ineens in een moestuin gaan werken. Hij heeft daarin geen zeggenschap. De gemeente verwijt hem vervolgens dat hij niet voldoende meewerkt en er wordt gedreigd met korten op de uitkering.
7. De gemeente komt in de klachtafhandelingsbrief van 3 november 2016 tot het volgende:
 - a. *Goede informatieverstrekking.* De consulent heeft goede argumenten om verzoeker niet bij het zwembad te plaatsen. Hij is lastig te bereiken en het kan de consulent dan niet worden verweten dat niet alle informatie door komt. Verzoeker had overigens ook zelf kunnen informeren waarom hij niet meer naar het zwembad hoefde.
 - b. *Betrouwbaarheid.* De consulent zou hebben toegezegd dat verzoeker zijn rijbewijs kon halen op kosten van de gemeente. Zij zou bij de gemeente Kampen informeren hoe men daar met een dergelijk verzoek om gaat. Dat laatste is gebeurd; het was in Kampen een eenmalige en uitzonderlijke kwestie. Het is de gemeente verder niet gebleken dat er concrete toezeggingen zijn gedaan. In dat kader speelt mee dat verzoeker op eigen initiatief en zonder medeweten van de consulent de theorielessen voor het rijbewijs volgde.

- c. *Goede motivering.* Er lijken onvoldoende aanknopingspunten te zijn voor het standpunt dat het handelen/de besluiten van de gemeente onvoldoende zou zijn uitgelegd, dan wel gemotiveerd. Verder is er in deze context sprake van een bezwaar.
 - d. *Fatsoenlijke bejegening.* De consulent heeft volgens verzoeker uitlatingen gedaan die misplaatst zijn. Bijvoorbeeld over IS. Een en ander is volgens de gemeente al langere tijd geleden, in 2014, gebeurd en is het niet duidelijk waarom dit niet eerder is aangekaart. Verder lijkt het er op dat het gaat om miscommunicatie, misverstanden. Er zijn dan ook onvoldoende aanwijzingen dat verzoeker niet fatsoenlijk zou zijn behandeld door de consulent. De gemeente refereert hierbij aan het meerijden van verzoeker met de consulent naar zijn afspraak bij de moestuin.
8. De klachten over de eerdere consulent en de leidinggevende worden door de gemeente niet in behandeling genomen. Wat betreft de consulent gaat het hier om klachten die veel langer dan een jaar geleden speelden. Wat betreft de leidinggevende is er geen sprake van persoonlijke gedragingen ten opzichte van verzoeker. De gemeente is van mening dat er geen verplichting is de klacht te behandelen als het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is.

Visies van partijen

Wat in het gesprek met de OO aan de orde is geweest kan als volgt samengevat worden:

Verzoeker

In het gesprek met de OO van 13 november 2017 meldt verzoeker de gebeurtenissen zoals hierboven aangegeven onder Feiten punten 2 tot en met 6. Hij geeft aan dat de gemeente nooit met oplossingen is gekomen, maar hem juist in financiële problemen heeft gebracht door te korten op zijn uitkering.

Er is huurachterstand, een schuld bij het CAK en de zorgverzekeraar. Verzoeker vindt dat de gemeente tegemoet zou moeten komen aan zijn klachten door deze schulden op zich te nemen.

Verder is hij het er niet mee eens dat de gemeente de klachten zelf behandelde. Er is dan immers geen sprake van een onafhankelijk onderzoek. Het gesprek bij de gemeente begon met de vraag uit welke stad hij afkomstig was. Hij kreeg toen direct al het idee dat, als hij niet uit Teheran maar uit een klein dorpje was gekomen, er een heel andere uitkomst van de klachtbehandeling zou zijn geweest.

Verzoeker benadrukt dat hij altijd heeft gedaan wat de gemeente wilde. Daarbij zijn toezeggingen gedaan zoals over het halen van een rijbewijs en het werken in het zwembad, die de gemeente nooit is nagekomen. Als wordt gevraagd hoe uit de ontstane situatie te komen geeft verzoeker aan dat er al wel heel veel is gepraat en dat hij nu juist hulp nodig heeft bij de financiële problemen. Hij wil desgevraagd wel meewerken als de gemeente een onafhankelijke derde inschakelt die zijn dossier bestudeert en met een voorstel komt over hoe verder te handelen.

Gemeente

Er is steeds aandacht geweest voor de problematiek van verzoeker. Na de klachtbehandeling van oktober/november 2016 is een WMO traject gestart. Dit is echter weer gestopt omdat er

geen contact mogelijk bleek. Uit psychologisch onderzoek blijkt dat behandeling moet worden ingezet. Daarvoor is er contact met Transfer. Maar probleem is dat verzoeker niet ingaat op de uitnodiging. Iedere keer als er een traject wordt ingezet blijkt dat de follow up niet van de grond komt.

De gemeente is bij de klachtbehandeling alleen ingegaan op de klachten over mevrouw B. De klachten over de twee andere personen waren enerzijds van een paar jaar geleden en anderzijds niet te herleiden tot een concrete handelwijze.

Om uit de huidige impasse te komen stelt de gemeente voor een onafhankelijke derde in te schakelen die met een schone bril gaat kijken naar wat er nog kan. Die deskundigheid moet dan van buiten komen. Zoals hierboven aangegeven stemt verzoeker daarmee in.

Reactie op verslag

Op 23 november 2017 reageert verzoeker per e-mail op het verslag van bevindingen.

De gemeente stuurt op 6 december 2017 een reactie.

Beide reacties zijn onder aan dit rapport als bijlagen weergegeven en worden voor zover relevant meegenomen door de OO bij de overwegingen.

De OO wijst er hierbij op dat een verslag van bevindingen de hoofdzaken die tussen partijen spelen weergeeft en dus geen letterlijk verslag is van dat wat tijdens het gesprek met de OO aan de orde is gekomen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

De OO stelt vast dat verzoeker en de gemeente een totaal verschillende kijk hebben op wat zich afspeelde in hun relatie. De OO begrijpt dat verzoeker zich in een positie bevindt waar het voor hem moeilijk is een weg te vinden om te komen tot een goede integratie in Nederland. Hij verwijt de gemeente tekort te schieten bij de begeleiding hierin.

De OO kan zich echter niet aan de indruk onttrekken dat ook de eigen rol van verzoeker het moeilijk maakt tot concrete resultaten te komen. Trajecten die worden ingezet komen niet tot een afronding doordat verzoeker afhaakt en/of moeilijk bereikbaar is. Het is voor de OO overigens wel de vraag in hoeverre dit verzoeker, gezien zijn geschiedenis en persoonlijke situatie, kan worden verweten. Maar al met al blijkt het wel moeilijk om tot resultaten te komen.

Er volgen dan maatregelen zoals korten op de uitkering. Hierover mag de OO geen oordeel uitspreken omdat er een andere procedure openstaat om deze besluiten aan te vechten.

Namelijk bezwaar bij de gemeente en beroep bij de rechtbank. De OO kan dan ook geen oordeel geven over het verzoek de financiële gevolgen, zoals huurachterstand, voor rekening van de gemeente te laten komen.

Wijze van klachtbehandeling door de gemeente

De OO stelt vast dat de gemeente in het verleden en ook bij de klachtbehandeling steeds zo veel mogelijk in gesprek is gebleven met verzoeker. Dat het resultaat voor verzoeker niet bevredigend is, betekent niet dat de gemeente nalatig is geweest of niet zorgvuldig heeft gehandeld.

Verder is het zo dat het *wettelijk geregeld* is dat de overheid waarover wordt geklaagd, eerst zelf de gelegenheid krijgt een oplossing te zoeken. Dit is de klachtbehandeling in eerste termijn. De OO kan zich voorstellen dat dit verzoeker, zoals hij heeft aangegeven, het gevoel geeft van 'de slager die zijn eigen vlees keurt'. Maar in de praktijk blijkt dat ook een die slager

tot de conclusie kan komen dat het vlees niet deugt....

De wetgever heeft bepaald dat klachtbehandeling zo plaatsvindt. Als een klager het niet eens is met de klachtbehandeling door de gemeente, kan hij naar een onafhankelijke ombudsinstantie zoals in dit geval de OO. Wat betreft de gevolgde klachtenprocedure heeft de gemeente volgens de OO correct gehandeld.

Wijze van klachtbehandeling door de OO

Reeds op grond van de stukken van verzoeker en de gemeente was de OO van mening dat de gemeente de klachten correct behandeld heeft en een juist oordeel heeft gegeven. Het is inderdaad zo dat een deel van de klachten betrekking heeft op zaken die een aantal jaren geleden speelden, dan wel weinig concreet zijn.

Het was voor de OO dan ook de vraag of daar nog veel aan toegevoegd kon worden. Dit mede omdat er al redelijk veel tijd ligt tussen de klachtafhandelingsbrief van oktober 2016 van de gemeente en het indienen van de klacht bij de OO in augustus 2017.

Toch heeft de OO niet gekozen voor het schriftelijk afhandelen van de klachten, maar voor een onderzoek met een gesprek. Hierbij is de gedachte geweest dat het goed zou zijn een poging te doen het vertrouwen tussen verzoeker en de gemeente enigszins te herstellen naar de toekomst toe.

Geconstateerd moet worden dat dit tijdens het gesprek niet is gelukt. Het maximaal haalbare is dat, op voorstel van de gemeente, een onafhankelijke buitenstaander nog eens het hele dossier doorneemt en dan met aanbevelingen komt hoe verzoeker en gemeente nu verder kunnen. Desgevraagd stemde verzoeker er tijdens het gesprek mee in dat de gemeente zijn dossier aan die onafhankelijke deskundige ter inzage geeft.

Naar aanleiding van de reactie van de gemeente op het Verslag van Bevindingen merkt de OO op, dat de OO in alle gevallen 'naar eer en geweten' beoordeelt of en hoe een ingediende klacht zal worden behandeld en wat wel en niet betrokken moet worden bij de oordeelsvorming. Daarbij is de insteek van de OO dat geprobeerd wordt om tot een oplossing te komen. Het doel van klachtbehandeling is het – proberen te – herstellen van het vertrouwen van een burger in de overheid. Een ander doel is dat de overheid zo mogelijk leert van klachten. De OO heeft er waardering voor dat de gemeente in het gesprek heeft voorgesteld een onafhankelijke buitenstaander nog eens naar deze zaak te laten kijken.

Toezeggingen en misverstanden

Wat betreft de toezeggingen die volgens verzoeker aan hem zijn gedaan door zijn consulent, zoals het nemen van rijles op kosten van de gemeente, het regelen van werk in het zwembad en de situatie bij Rollecate, is het voor de OO niet vast komen te staan dat hier daadwerkelijk concrete toezeggingen zijn gedaan.

De OO kan zich voorstellen dat de consulent bijvoorbeeld heeft aangegeven dat zij zou nagaan hoe het in Kampen is gegaan met vergoeden van kosten voor rijles, maar dat betekent nog niet dat er daarmee een belofte was dat het in Dalfsen dan ook geregeld kon worden.

Het is nergens in Nederland zo dat het gemeentelijk beleid is dat dergelijke kosten voor rekening van de bijzondere bijstand komen. Dat neemt niet weg dat in heel speciale gevallen uitzonderingen denkbaar zijn, zoals kennelijk in het incidentele geval in Kampen.

Voor het overige constateert de OO dat er sprake is van misverstanden en verkeerd begrepen uitlatingen.

Zo heeft verzoeker het over opmerkingen die gemaakt zijn over IS. De OO stelt vast dat het hier gaat om een gesprek van jaren geleden, waarbij het achteraf moeilijk is na te gaan wat er precies is gezegd en wat er over en weer van elkaar werd gehoord.

De OO gaat hier dan ook niet verder op in.

Informatie en bejegening

Wat betreft de klachten over informatie en bejegening overweegt de OO dat hier de visie van verzoeker en de gemeente zo diametraal tegenover elkaar staan dat een oordeel onmogelijk is.

Het geheel overziend komt de OO echter tot de conclusie dat de gemeente, gegeven de situatie, voldoende zorgvuldig handelde, wat volgens de OO ook blijkt uit de klachtafhandelingsbrief van de gemeente van oktober 2016.

Toekomst

De OO zou het van harte toejuichen als verzoeker bereid is om samen met de gemeente vooral naar de toekomst te kijken. Hopelijk kan de door de gemeente voorgestelde onafhankelijke deskundige, die inmiddels is ingeschakeld, daarbij een positieve rol spelen.

Oordeel

Alles overziend komt de OO tot het oordeel dat de klachten ongegrond zijn.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 3 januari 2018.



P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse

Bijlagen: opmerkingen naar aanleiding van het Verslag van Bevindingen

Reactie van verzoeker:

1. Ik zie geen woord over subsidie dat ik heb terug betaald aan belasting. Dat betekent mijn 2 jaar werk historie bij Rollecate is ook vernietigd.
 2. Ik zie geen woord over foute besluiten van gemeente Dalfsen dat mijn 2 jaar werk + historie en alles is weg.
 3. Ik zie geen woord over mijn laatste kans naar universiteit met de hulp van UAF dat is vernietigd door gemeente Dalfsen besluiten.
 4. Bij de afspraak 13-nov-2017 heb ik geen woord over Kampen gezegd maar over mevrouw X belofte gezegd en ... is mijn getuige en heeft in haar verslag ook geschreven.
 5. In uw verslag ik zie geen stem van mij in afspraak op 13-nov-2017 maar wel alles van mw. X en wat gemeente heeft eerder geschreven over mij. Bvb. Over IS of anders dat in dat afspraak wij hebben hellemaal niks over gezegd.
 6. Dat afspraak hoord om mijn klacht tegen gemeente Dalfsen zijn, maar ik zie geen negatief punt bvb. Dat gemeente met zijn foute besluiten heeft mijn toekomst, mijn leven en mijn laatste kans naar universiteit helemaal vernietigd en in plaats van vergoeden dat, hebben boete en sancties gemaakt voor mij.
 7. Zij hebben nog andere sport traject gemaakt voor mij dat zij hebben niet voldoende gedaan en in plaats van dat ze zeiden dat ik niet meewerk, ik zie een zwaake verslag over dat in uw pdf verslag.
- In totaal ik zie een helemaal ander verslag dan wat is gesproken in afspraak 13-nov-2017.
Ik wil u graag zien alle deze (van subsidie tot vernietigen mijn leven door zijn foute besluiten) in uw verslag..
Ik heb nog bewijzen van dat afspraak als u nodig heeft.

Reactie van de gemeente:

Mevrouw X:

De kernvraag van deze klachtafhandeling (van de klachtafhandeling in 2016) blijft voor mij:

Wat is de onjuiste bejegening geweest van gemeente Dalfsen?

De ombudsman heeft als taak om een oordeel te even over de gedragingen van bestuursorganen.

De klacht betreft de gemeente Dalfsen en gaat over de manier waarop verzoeker is bejegend. Na bestudering van de stukken en ook tijdens de zitting is mij niet duidelijk geworden wat de onjuiste bejegening is.

Mijn vraag is: wat was er mis met de bejegening? Daarin ligt de sleutel naar de klachtafhandeling van de ombudsman.

We komen een man tegen die m.i. heel boos is op de gemeente, op het systeem, die zich niet begrepen en gehoord voelt. Dat maakt nog niet dat dat ons handelen niet juist is geweest. Het probleem van de klachtafhandeling is dat het probleem (klacht) niet helder (smart) geformuleerd is (en eigenlijk was dat in 2016 ook al zo). Als de klacht niet helder is kun je het niet beoordelen. En hier wringt de schoen.

Als meneer zich alleen maar met boosheid wendt tot de ombudsman en zijn klacht niet kan specificeren dan is het voor mij de vraag of de ombudsman wel het juiste loket is.

Verder heb ik als medewerker wel een aantal vragen (bewust kleiner lettertype want ik vind dat dat de aandacht primair op het bovenste gericht moet zijn):

- Wat maakt dat de mail van meneer J op 18 augustus 2017 is opgevat als een klacht over de klachtafhandeling?
Is dat enkel en alleen de datum? Er staat in de toelichting van meneer nergens dat het gaat om een klacht over de klachtafhandeling.
- De taak van de ombudsman is: beoordelen of de gedragingen van bestuursorganen ahv behoorlijkheidsnormen. Gaat hij dit nu ook doen?
- De ombudsman heeft tijdens het gesprek aangegeven dat hij zich richt op oplossingen. Wat maakt dat er voor deze klachtafhandeling gekozen voor een soort mediation? Is dit op verzoek gedaan van meneer?

De heer Z:

Het verslag is weliswaar kort, maar wel een goede weergave.

Een aanscherping die mogelijk in het vervolgetraject kan gaan spelen. In het gesprek is niet alleen gevraagd of de heer J. mee zou willen werken aan een traject met een derde partij, maar nadrukkelijk ook of wij daarvoor het gehele dossier aan die derde mogen overdragen. Na lang aandringen heeft hij daar je op gezegd.

En dan los van het verslag. We hebben inmiddels iemand van de gemeente Raalte bereid gevonden om eens met een frisse blik naar het dossier te kijken. De heer A heeft daar vervolgens concrete afspraken mee gemaakt. Wordt dus vervolgd. Het lijkt me goed dit aan de OO door te geven.