



## Rapport

### Verzoekster

Mevrouw A, hierna genoemd: verzoekster.  
De klacht betreft de gemeente Rijssen-Holten.

### Verzoek om onderzoek te doen

Verzoekster diende op 18 september 2019 bij de Overijsselse Ombudsman (OO) een verzoek tot onderzoek in, omdat zij het niet terecht vindt dat de gemeente in de brief van 24 september 2018 haar klacht van 4 juni 2018 ongegrond heeft verklaard.

### Klacht

De klacht van verzoekster bij de gemeente betreft een gesprek op 22 mei 2018 in het kader van een verzoek om bijstandsuitkering. Verzoekster vindt dat zij tijdens dat gesprek onder druk werd gezet en niet serieus werd genomen, zij werd uitgelachen.

### Onderzoek OO

De OO vroeg verzoekster waarom zij met het indienen van haar verzoek tot onderzoek een jaar heeft gewacht na afhandeling van de klacht door de gemeente en wat verzoekster nu nog verwacht van een onderzoek door de OO.

Verzoekster gaf aan dat ze in eerste instantie probeerde te leven met de klachtafhandeling door de gemeente; het blijft haar echter dwars zitten dat haar klacht ongegrond is verklaard, terwijl toch wordt erkend dat er sprake was van irritaties. Verzoekster vindt dat de betrokken medewerkers van de gemeente niet professioneel waren in hun communicatie met haar.

Gelet op het tijdsverloop heeft de OO onderzoek gedaan op basis van de schriftelijke stukken en een verslag van bevindingen gemaakt. Verzoekster en de gemeente hebben daarop niet gereageerd. Daarmee staat vast wat in het verslag van bevindingen is weergegeven.

### Wat vindt de gemeente van de klacht?

Het gesprek tussen verzoekster en de twee medewerkers van de gemeente verliep moeizaam. Ondanks de irritaties over en weer, hebben alle betrokkenen besloten het gesprek toch voort te zetten. Het doel van het gesprek voor de medewerkers was zoveel mogelijk informatie te krijgen om het recht op uitkering te kunnen vast stellen.

De gemeente geeft aan veel waarde te hechten aan professionaliteit van haar medewerkers en stelt eisen aan de competenties. De gemeente vindt dat er in het geval van verzoekster niet grensoverschrijdend is gehandeld, ook al heeft het gesprek bij verzoekster een onprettig gevoel opgeroepen. In de klachtafhandelingsbrief geeft de gemeente aan dat binnen het team zal worden besproken wanneer besloten moet worden om een gesprek te staken als er wederzijds sprake is van irritaties.

### Onder druk zetten

Er is enige druk uitgeoefend om de informatie van verzoekster te krijgen. Daarbij is vanwege de oplopende irritaties stemverheffing gebruikt. Het uitoefenen van enige druk was volgens de

behandelend medewerkers nodig omdat verzoekster niet direct bereid was antwoord te geven op vragen die werden gesteld. Volgens de gemeente was deze druk passend bij het doel van het gesprek en om die reden geoorloofd.

#### Niet serieus nemen, uitgelachen worden

Medewerker X (toezichhouder) heeft getwijfeld of het gesprek moest worden gestaakt, omdat het niet vlotte. Op dat moment heeft X medewerker Y (sociaal rechercheur) met een schamperlach vragend aangekeken, maar verzoekster is niet uitgelachen.

#### **Wat vindt de OO van de klacht?**

De gedragingen van de gemeente worden getoetst aan de behoorlijkheidsnormen, zoals vastgesteld door de Nationale ombudsman in overleg met de gemeentelijke en regionale ombudsinstanties.

In het geval van verzoekster wordt getoetst aan de behoorlijkheidsnorm van professionaliteit. Volgens deze behoorlijkheidsnorm zorgt de overheid ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen en richtlijnen handelen en dat hun opstelling in alle situaties gepast en deskundig is.

Het gesprek met verzoekster was gericht op het kunnen beoordelen van de aanvraag van verzoekster om een uitkering. Daartoe moest verzoekster voldoen aan de voorschriften in de Participatiewet. In deze wet staat dat men verplicht is om op verzoek of uit eigen beweging mededeling te doen van alle feiten en omstandigheden waarvan hem/haar redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op zijn/haar arbeidsinschakeling of het recht op bijstand. Ook staat in deze wet dat men het college desgevraagd de medewerking verleent die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet. Verder staat in deze wet dat het college de bijstand en de daaraan verbonden verplichtingen afstemt op de omstandigheden, mogelijkheden en middelen van de belanghebbende.

Niet gebleken is dat de medewerkers van de gemeente vragen hebben gesteld die niet pasten binnen de informatieplicht en om de eventueel te verlenen bijstand te kunnen afstemmen op de omstandigheden, mogelijkheden en middelen van verzoekster. Van ongepast onder druk zetten is derhalve geen sprake.

Wel is het zo dat verzoekster geïrriteerd raakte door de vragen die werden gesteld, wat een tegenwerkende houding van haar kant opriep. Die houding veroorzaakte irritatie bij de medewerkers. De vraag is dan of de medewerkers zich in deze situatie professioneel gedroegen door eveneens geïrriteerd te raken en dit openlijk te tonen door de stem te verheffen en elkaar met een schamperlach aan te kijken met de vraag of ze zo wel verder zouden gaan met het gesprek. Uit de klachtafhandelingsbrief van de gemeente wordt opgemaakt dat ook de gemeente zich deze vraag heeft gesteld en intern zal bespreken wanneer besloten moet worden om een gesprek te staken als er wederzijds sprake is van irritaties. De OO gaat ervan uit dat dit voor de gemeente een leerpunt is geweest voor de toekomst. Volgens de behoorlijkheidsnorm van professionaliteit mag immers van medewerkers van een bestuursorgaan worden verwacht dat hun opstelling in alle situaties gepast en deskundig is.

Overigens wordt uit de stukken niet opgemaakt dat de medewerkers verzoekster zouden hebben uitgelachen, al is dit mogelijk zo overgekomen bij verzoekster.

#### Klachtbehandeling door de gemeente

Bij verzoekster roept de klachtafhandelingsbrief van de gemeente kennelijk onduidelijkheid op. Verzoekster vraagt zich af waarom de gemeente haar klacht ongegrond verklaart, terwijl de gemeente erkent dat er sprake was van irritaties bij de communicatie. Wellicht is deze onduidelijkheid te wijten aan onvolledige uitwisseling van informatie bij de klachtbehandeling. Blijkens de stukken stelde de gemeente verzoekster na het horen van de medewerkers nogmaals in de gelegenheid te worden gehoord over haar klacht, waarvan verzoekster wegens privé redenen geen gebruik heeft gemaakt. Nu dit gesprek niet plaats kon vinden had de gemeente volgens het beginsel van hoor en wederhoor de verslagen van het horen van beide medewerkers voor reactie naar verzoekster dienen te sturen. Door dit niet te doen handelde de gemeente in strijd met de behoorlijkheidsnorm van fair play. Deze behoorlijkheidsnorm houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken. Dat betekent onder andere dat het principe van hoor en wederhoor moet worden nageleefd.

Volgens vaste ombudsprudentie (zie bijvoorbeeld rapport Nationale ombudsman 2017/026) is de hoorplicht een essentieel onderdeel van de klachtprocedure. De No overweegt "In artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht is de hoorplicht opgenomen. Hoewel het beginsel van wederhoor niet uitdrukkelijk in genoemde wetsbepaling is neergelegd, blijkt uit de Memorie van toelichting dat het de bedoeling van de wetgever is geweest dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld om op elkaars standpunten reageren. Toepassing van het beginsel van hoor- en wederhoor dient meerdere doelen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid om naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. En door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden hersteld."


### Oordeel

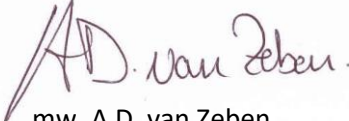
Getoetst aan de behoorlijkheidsnorm van professionaliteit zijn de gedragingen van de gemeente behoorlijk: niet gebleken is dat verzoekster ongepast onder druk is gezet, niet serieus genomen zou zijn en uitgelachen zou zijn. Daarmee is de klacht van 4 juni 2018 over deze gedragingen ongegrond.

De medewerkers hebben zich naar het oordeel van de OO onvoldoende professioneel gedragen door geïrriteerd te raken, dit openlijk te tonen, door de stem te verheffen en elkaar met een schamperlach aan te kijken. Daar staat tegenover dat de irritaties over en weer tijdens het gesprek zijn benoemd en dat alle betrokkenen hebben besloten het gesprek voort te zetten. Gelet op wat de gemeente aangeeft bij de klachtafhandeling gaat de OO ervan uit dat de gemeente dit voorval heeft opgepakt als leerpunt.

Getoetst aan de behoorlijkheidsnorm van fair play is de klachtbehandeling van de gemeente niet behoorlijk wegens het niet voldoen aan het beginsel van hoor- en wederhoor, waardoor er onvoldoende uitwisseling van informatie heeft plaatsgevonden. De klacht hierover is gegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 6 januari 2020.

  
L. Bezemer  
vicevoorzitter

  
mw. A.D. van Zeben  
onderzoeker/rapporteur