

RAPPORT

Verzoekster

Mevrouw R. A. Hengelo

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 18 oktober 2012 en bij het secretariaat ingeboekt op 22 oktober 2012 onder nummer 2012 069.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hengelo, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

Aard van de klacht

Verzoekster klaagt over de werkwijze van haar contactpersoon bij de sector Sociale Zaken en over de manier waarop haar klachten zijn behandeld.

Bevoegdheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld. Daarmee is de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) bevoegd onderzoek te doen.

Procedure

Op 18 juli 2012 dient verzoekster een klacht in bij de gemeente. De gemeente stuurt op 19 juli 2012 een ontvangstbevestiging. Op 12 september 2012 wordt door het afdelingshoofd telefonisch contact opgenomen met het Bureau Sociaal Raadslieden, waarbij verzoekster hulp vroeg. Medio oktober wordt door het afdelingshoofd telefonisch contact opgenomen met verzoekster. Medegedeeld wordt dat er geen andere contactpersoon zal worden toegewezen. Verzoekster is het hier niet mee eens en wendt zich tot de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo). De Oo verzoekt de gemeente alsnog de klacht (formeel) af te handelen. Bij brief van 7 november 2012 handhaaft de gemeente het standpunt dat geen andere contactpersoon zal worden aangewezen. Verzoekster handhaaft haar klachten en de Oo neemt haar verzoek in behandeling. Op 10 december 2012 volgt een gesprek over de klachten. Hierbij zijn aanwezig: verzoekster en

haar echtgenoot; namens de gemeente: het afdelingshoofd Sociale Zaken en de klachtencoördinator; namens de Oo: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse.

Kernwaarden

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op de volgende kernwaarden van het klachtrecht:

- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht

Feiten

1. De contactpersoon van verzoekster meldt haar dat zij gebruik dient te maken van een traject naar werk via Fitis. Het traject houdt in dat er bij TNT wordt gewerkt voor 5 uur per dag, tussen 17.00 en 23.00 uur.
2. Verzoekster acht dit traject voor haar en haar gezin niet haalbaar. Zij meldt gezondheidsklachten en geeft aan dat zij de zorg heeft voor twee kinderen van 3 en 6 jaar oud. Zij klaagt er over dat de contactpersoon voorbij gaat aan haar beperkingen en geen rekening houdt met de thuissituatie. Verder zou zij onder druk worden gezet doordat er gedreigd wordt met beëindiging van de uitkering.
3. Als de echtgenoot geslaagd is voor het inburgeringsexamen moet ook hij zich beschikbaar houden voor werk. Hij stelt dat hij vanwege rugklachten niet aan het werk kan bij Postnl. Wel heeft hij zelf deeltijdwerk in de horeca gevonden en zou hij bij Johma aan de slag kunnen. Verzoekster geeft aan dat de consulent hier niet naar luistert.
4. Verzoekster klaagt er ook over dat er geen toestemming is verleend voor vakantie.
5. Een en ander leidt er voor verzoekster toe dat zij een andere contactpersoon wenst.
6. Verzoekster meldt haar klachten bij brief van 18 juli 2012. In de ontvangstbevestiging van de gemeente van 19 juli 2012 wordt meegedeeld dat er voor 30 augustus 2012 een antwoord op de brief zal komen.
7. Het afdelingshoofd Sociale Zaken neemt medio oktober 2012 telefonisch contact op met verzoekster. Hij legt hierbij uit dat geen andere contactpersoon zal worden toegewezen: door het wisselen van contactpersoon zal namelijk het plan van aanpak niet wijzigen. Wat betreft de inhoud is het mogelijk bezwaar in te dienen. Verzoekster heeft dit gedaan en haar bezwaar is ongegrond verklaard.
8. Nadat verzoekster zich op 18 oktober 2012 richt tot de Oo, volgt alsnog de schriftelijke afhandeling door de gemeente van de klacht. In de afhandelingsbrief van 7 november 2012 handhaaft de gemeente haar standpunt.

Visies van partijen

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij het gesprek met de Oo aan de orde is geweest, het volgende komen vast te staan.

Verzoekster

Als de echtgenoot van verzoekster bij de consulent meldt dat hij in de horeca werk heeft gevonden als oproepkracht volgt daarop als antwoord dat er meer uren gemaakt moeten worden.

Ook kon hij voor drie maanden gedurende 25 uur per week aan de slag bij Johma.

De consulent luistert hier niet naar en geeft alleen aan dat hij het stagetraject bij Postnl moet volgen. Hij heeft aangegeven dat het werk daar voor zijn rug te belastend is. Inmiddels is er wel een traject bij Johma.

De consulent is erg dwingend, praat in termen van 'moeten' en dreigt met korting van 100% op de uitkering. Verzoekster wil een andere contactpersoon die wel luistert. De huidige consulent begrijpt hen niet. Zelfs een dagje uit was niet mogelijk. Er werd direct gebeld dat dit niet kon. Vakantie kon al helemaal niet.

Zij heeft begrepen dat wisselen van consulent mogelijk is en stelt dat zaken anders zouden zijn gelopen bij een andere consulent.

De hele toestand heeft er toe geleid dat het gezin nu maanden zonder geld zat.

Ook is verzoekster het niet eens met de wijze waarop haar klacht is behandeld. Ze voelt zich niet serieus genomen.

Gemeente

De gemeente benadrukt dat de besluitvorming bij een andere consulent niet anders zou zijn geweest. Daarbij wijst zij op het bezwaar dat is ingediend en ongegrond is verklaard.

In de klachtenprocedure gaat het overigens niet om de inhoud van besluiten waartegen bezwaar kan worden ingediend.

De consulent van verzoekster moest een boodschap overbrengen die voor verzoekster niet prettig was. Dat is op een verder correcte manier gebeurd. Daarbij wordt inderdaad aangegeven dat er gevolgen kunnen zijn voor de uitkering als men niet aan een traject meewerkt.

Dat kan op zich wel als dwingend worden ervaren, maar komt in wezen neer op overbrengen van een niet als prettig ervaren boodschap.

De gemeente streeft naar een volledige uitstroom uit de uitkering. Via de opstap van Postnl is dat mogelijk, niet via deeltijdcontracten zoals voorgesteld door betrokkene. Het is inderdaad niet de bedoeling dat er vakantie genomen wordt in de twee maanden dat het traject loopt.

De gemeente geeft aan dat de reactie op de klacht van verzoekster niet geheel correct is verlopen. Er is telefonisch contact geweest met de sociaal raadvrouw van verzoekster. Daarna is er van uitgegaan dat zij een en ander zou kortsluiten. Dat is kennelijk niet gebeurd. Vervolgens is er telefonisch contact geweest met verzoekster om uitleg te geven. In een later stadium is alsnog een brief gevolgd.

Reactie op het verslag

Op 19 december 2012 bericht de klachtencoördinator van de gemeente per email dat er van de kant van de gemeente geen opmerkingen zijn bij het verslag.

Per email van 3 januari 2013 wordt namens verzoekster door mevrouw V. T., sociaal raadvrouw, voor zover van belang voor het rapport van de Oo, het volgende gemeld:

"Hierbij wil ik aangeven dat zij (=verzoekster) niet instemt met het standpunt van gemeente, zoals weergegeven op blz. 3.

Ik heb cliënt ondersteund bij het opstellen van de klachtenbrief. Wegens het uitblijven van de klachtafhandeling heb ik in september 2012 diverse keren geprobeerd om informatie in te winnen bij de klachtenbehandelaar de heer M.G. Omdat telefonisch niet lukte heb ik een e-mail gestuurd om te informeren naar de stand van zaken. Naar aanleiding hiervan heeft hij mij gebeld. Tijdens het gesprek gaf hij verontwaardigd aan dat de klacht nog niet was afgehandeld. In de ontvangstbevestiging is geen rekening gehouden met zijn vakantie. Verder ging hij in op de klachten van de cliënt en toen heb ik aangegeven dat ik daar niet over ga. Ik heb hem verzocht de klacht schriftelijk af te handelen, want cliënten hebben hier recht op. Het is immers niet mijn taak om de klacht af te handelen. Uiteraard heb ik de cliënten op de hoogte gebracht van ons telefonisch onderhoud. Ik heb aangegeven dat zij moesten wachten op de brief van de heer M. Goorden. Omdat deze uitbleef, heeft cliënt zelf diverse keren gebeld en toen pas is er uitleg gegeven door de heer M. G.. Kortom: de wijze van de klachtafhandeling is niet correct verlopen (te lang en onprofessioneel)."

De Oo neemt deze reactie mee bij de overwegingen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

De Oo constateert dat het bij dit verzoek gaat om de volgende kernwaarden van het klachtrecht: Respectvol, alsmede Betrokken en oplossingsgericht. Daarbij gaat het om de volgende normen:

Fatsoenlijke bejegening:

Deze norm brengt mee dat de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Dit op respectvolle wijze en rekening houdend met de persoon van de burger.

Voortvarendheid:

De behoorlijkheidsnorm van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid dient op te treden. Wettelijke termijnen zijn daarbij uiterste termijnen. Als besluitvorming langer duurt, moet de burger tijdig worden geïnformeerd.

Klachtbehandeling.

Beide bovengenoemde normen zijn naar de mening van de Oo niet voldoende nageleefd als het gaat om de afhandeling van de klacht van verzoekster. Hierbij constateert de Oo dat:

- de klachtbehandeling te lang heeft geduurd, wettelijke termijnen zijn niet nageleefd.
- de klachtbehandelaar op zeker moment contact opneemt met de sociaal raadvrouw van verzoekster en er dan van uit gaat dat zij verder de boodschap overbrengt. Nog afgezien van het feit dat dit niet de taak van de sociaal raadvrouw is en er minstens een schriftelijke reactie richting verzoekster had moeten komen waarin dat wat besproken was werd vastgelegd, getuigt dit van weinig respect voor de persoon van verzoekster. Er wordt niet *met*, maar *over* haar gesproken.
- er pas een schriftelijke klachtafhandeling volgt na melding van de klacht bij de Oo en vragen van de Oo over de afhandeling. Maar ook dan is er kennelijk geen aanleiding verzoekster persoonlijk te spreken. Naar de mening van de Oo is het in gevallen als deze onvoldoende alleen telefonisch contact te hebben over een klacht. Zoals het telefoongesprek kennelijk is verlopen, was er

aanleiding persoonlijk met elkaar om tafel te gaan zitten. Dit lijkt eens te meer aan de orde als de klacht wordt voortgezet en de Oo aangeeft dat de gemeente nog even tijd heeft het zelf af te handelen.

De Oo doet de aanbeveling de klachtenprocedure zorgvuldig te voeren en in ieder geval schriftelijk richting klager af te ronden.

Veranderen van contactpersoon.

Verzoekster wil graag een andere contactpersoon. Naar het waarom gevraagd, geeft zij aan de huidige consulent niet goed luistert, dwingend is en dat zaken bij een ander een andere uitkomst zouden hebben gehad.

De gemeente stelt dat dit laatste niet het geval is. Elke consulent volgt het beleid dat werken voorop staat.

In dit verband moet worden opgemerkt dat de Oo niet bevoegd is als het gaat om door de gemeente vastgesteld beleid. Verder geldt dat -als verzoekster het niet eens is met besluiten tot reïntegratie naar werk, er bezwaar en beroep mogelijk is.

Ook dat is een zaak waar de Oo geen oordeel over mag geven.

Wel kan aan de orde komen bij de Oo de wijze waarop verzoekster is bejegend door de consulent. Vastgesteld kan worden dat de handelwijze van de consulent in ieder geval bij verzoekster als bedreigend is overgekomen.

De Oo merkt op dat dit voorstelbaar is; het in de ogen van de gemeente niet voldoende meewerken aan een reïntegratietraject heeft heden ten dage forse gevolgen. Dat een cliënt bij uitleg hierover zich onder druk gezet voelt is te begrijpen.

De Oo kan echter niet meegaan met de mening van verzoekster dat er bij een andere consulent een andere uitkomst zou zijn geweest. Wellicht had zij meer het gevoel gehad dat er naar haar was geluisterd, maar het resultaat zou hetzelfde zijn geweest.

Uit wat verzoekster meldt over de contacten met de consulent kan niet eenduidig worden afgeleid dat de bejegening door de consulent duidelijk onvoldoende zou zijn geweest. Er is niet echt een feitelijke onderbouwing van de zijde van verzoekster. De mening van verzoekster staat hier tegenover de mening van de gemeente.

Wel vraagt de Oo zich af of er in het geval van verzoekster inmiddels niet een dermate verstoring van de relatie is, dat het op die grond en wellicht ook in het belang van de consulent, te overwegen zou zijn toch een ander toe te wijzen. De Oo doet dan ook de aanbeveling hier nog eens naar te kijken.

Oordeel

Fatsoenlijke bejegening en voortvarendheid in de klachtenprocedure: niet behoorlijk.
Voor het overige geen oordeel mogelijk.

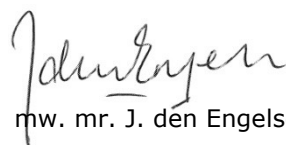
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 14 januari 2013.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse