

## Rapport met oordeel

### Verzoeker

De heer H.D. S. te Zwolle, hierna genoemd: verzoeker.

### Datum verzoekschrift

De Overijsselse Ombudsman ontving het verzoekschrift op 26 april 2013.

### Klacht

Verzoeker klaagt over een gedraging van de gemeente Zwolle, eenheid Sociale Zaken en Werkgelegenheid: wijze van bejegening en niet nakomen toezegging om medewerking te verlenen bij het schrijven van sollicitatiebrieven.

### Bevoegdheid ombudscommissie

De gemeente heeft de klacht behandeld. Daarmee is de ombudscommissie bevoegd om onderzoek te doen.

### Verloop van de klachtprocedure

Op 7 januari 2013 diende verzoeker zijn klacht in bij de gemeente. De gemeente hoorde verzoeker op 8 februari 2013 en zond op 15 februari 2013 haar schriftelijke reactie op de klacht naar verzoeker. Verzoeker is niet tevreden met de reactie van de gemeente en liet dat op 26 april 2013 weten aan de Overijsselse Ombudsman. De ombudscommissie vroeg op 13 mei 2013 stukken op bij de gemeente en ontving deze op 21 mei 2013. Op 27 mei 2013 ontving de ombudscommissie stukken met dezelfde inhoud van verzoeker.

Op basis van de stukken achtte de ombudscommissie het zinvol om een gesprek te hebben met verzoeker en de gemeente. Het gesprek vond plaats op 28 juni 2013 in het stadskantoor te Zwolle. Aanwezig waren verzoeker in persoon en namens de gemeente mevrouw W., en de heer H.

Van de kant van de ombudscommissie waren aanwezig de heer mr. A. Lunenburg (voorzitter) en mevrouw mr. A.D. van Zeben (commissielid belast met onderzoek en rapportage).

### Behoorlijkheidsnormen

De ombudscommissie betreft bij het onderzoek met name feiten en omstandigheden die mogelijk aanleiding zijn tot schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsmannen en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer. De behoorlijkheidswijzer staat vermeld op de website van de Overijsselse

Ombudsman. In het geval van verzoeker gaat het om

- de kernwaarde 'respectvol', in het bijzonder om de behoorlijkheidsnorm van fatsoenlijke bejegening;
- de kernwaarde 'eerlijk en betrouwbaar', in het bijzonder de behoorlijkheidsnorm van betrouwbaarheid.

## **Feiten**

Op basis van de schriftelijke informatie en het gesprek is – voor zover van belang voor het onderzoek op basis van de behoorlijkheidsnormen – het volgende komen vast te staan.

1. Sinds juli 2004 heeft verzoeker een uitkering voor levensonderhoud op grond van de Wet werk en bijstand (Wwb). Naast de uitkering verrichtte verzoeker onregelmatig werk als schoonmaker.
2. Op verzoek van de gemeente vond op 30 oktober 2012 een verzekeringsgeneeskundig onderzoek plaats naar de medische belastbaarheid en de arbeidsmogelijkheden van verzoeker.
3. De arbeidsdeskundige stelde op basis van het advies van de verzekeringsarts op 7 november 2012 een re-integratiebeoordeling Wwb vast. Hij concludeert dat verzoeker in staat is om reguliere arbeid te verrichten, maar daaraan voorafgaand dient verzoeker een re-integratietraject van meer dan een jaar te doorlopen. Begeleiding richting werk is volgens de arbeidsdeskundige noodzakelijk, gelet op de huidige arbeidsmarkt, het feit dat verzoeker nu gewend is aan een klein baantje voor enkele uren per week in combinatie met een uitkering en zijn wisselende arbeidsverleden vanaf eind 1997 in verschillende kortdurende baantjes. De instrumenten die volgens de arbeidsdeskundige moeten worden ingezet zijn motivatie-interventie in verband met het feit dat verzoeker zich kan vinden in zijn huidige situatie, gevolgd door een stage en/of werkervaringsplaats om zijn mogelijkheden naar structurele arbeid te onderzoeken. Verzoeker is het met een aantal punten in het rapport niet eens.
4. Op 7 december 2012 had verzoeker een gesprek met de consulent Werk.
5. Verzoeker schreef de consulent op 18 december 2012 "Tijdens dit gesprek zei u dat ik te lui ben om te werken. Dat vind ik beledigend tot diep in mijn hart. (...) en kan daarom geen vertrouwen meer in u hebben." Verzoeker vroeg in deze brief om een andere consulent.
6. Op 4 januari 2013 schreef verzoeker een brief aan de gemeente, waarin hij zijn klacht over de beledigende opmerking herhaalt en erover klaagt dat de consulent hem, ondanks toezegging daartoe, niet helpt bij zijn sollicitatiebrieven. Verder schrijft verzoeker dat hij het niet eens is met overplaatsing naar de Wezo.
7. In de klachtafhandelingsbrief van 13 februari 2013 (verzonden 15 februari 2013) schrijft de gemeente dat zij de beide klachten ongegrond verklaart. De gemeente schrijft verder dat het sectiehoofd Werk, Re-integratie en Participatie naar aanleiding van het door verzoeker getoonde agressieve/ bedreigende gedrag heeft besloten om hem een andere consulent toe te wijzen en dat de gesprekken met die consulent worden bijgewoond door het sectiehoofd.

## **Gesprek met de ombudscommissie**

Tijdens het gesprek kwam het volgende aan de orde.

### Bejegening

De ombudscommissie sprak met verzoeker over het rapport van de arbeidsdeskundige en wees op de passage hierboven vermeld onder punt 3. De ombudscommissie vroeg verzoeker of dit tijdens het gesprek met de consulent aan de orde is geweest. Verzoeker gaf aan dat dit zo was. Verzoeker liet weten dat het hem nog steeds erg boos maakt tot diep in zijn hart dat de consulent hem toen zei dat hij te lui is om te werken. Zo boos dat hij haar wel wat kan aandoen. Volgens de gemeente heeft de consulent dit niet gezegd.

### Betrouwbaarheid

De ombudscommissie wees op de klachtafhandelingbrief van de gemeente, waarin de klacht over het niet nakomen van de toezegging om te helpen bij sollicitatiebrieven ongegrond wordt verklaard. De gemeente baseert zich op een e-mail van 10 augustus 2011, waarin de consulent aan verzoeker schrijft "graag zou ik van jou weten hoe het gaat met solliciteren. Jij mailt mij regelmatig met de namen van bedrijven waar jij hebt gesolliciteerd, maar ik weet niet hoe je solliciteert. Graag zou ik daar wat meer over willen weten. Zou jij dus in het vervolg de brieven kunnen mailen die jij naar de bedrijven stuurt. Op deze manier kunnen we kijken of we deze kunnen verbeteren omdat tot nu toe de sollicitaties beperkt succes hebben."

Verzoeker vertelde de ombudscommissie dat hij na dit mailtje een paar sollicitatiebrieven naar de consulent stuurde, maar dat zij deed er niets mee deed. Verzoeker gaat nu naar een vriendin om sollicitatiebrieven te schrijven.

### Toekomst

Het sectiehoofd Werk, Re-integratie en Participatie (hierna: sectiehoofd) vertelde dat er op 26 april 2013 een driegesprek is geweest tussen verzoeker, de nieuwe consulent en haarzelf om een goede nieuwe start te maken. Er wordt rekening gehouden met het herstelproces van verzoeker na zijn operatie. Verzoeker werkt nu één avond per week in de schoonmaak op therapeutische basis en volgt het programma bij de Zwolle Werkt Aanpak (ZWA). De gemeente bekijkt of er voor verzoeker een mogelijkheid is bij Agens re-integratie voor een opleiding in de schoonmaak. Het probleem is echter wel dat volgens de wet verzoeker elke passende arbeid moet accepteren, ook al is dit geen schoonmaak. Gelet op het herstelproces wordt maatwerk geleverd en hoeft verzoeker op dit moment slechts vier keer per maand te solliciteren. Het sectiehoofd vindt het erg belangrijk dat er open en duidelijk met verzoeker wordt gecommuniceerd om escalatie te voorkomen.

Als het (met in achtname van de wet- en regelgeving) enigszins mogelijk is wordt rekening gehouden met verzoeker. Zo is het traject bij Wezo stopgezet, omdat verzoeker het echt niet zag zitten om daar te werken en erg boos werd.

Verzoeker gaf aan tevreden te zijn met de huidige wijze van aanpak en dat hij graag, wanneer het fysiek weer mogelijk is, fulltime aan de slag wil bij de schoonmaak.

Tot zover de bevindingen.

### **Reactie op de bevindingen**

Betrokkenen zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op de bevindingen. Geen van allen heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt. De ombudscommissie baseert haar overwegingen en oordeel op wat in de bevindingen is weergegeven.

### **Overwegingen van de ombudscommissie**

De ombudscommissie vindt het belangrijk dat de gemeente voor de toekomst goede afspraken heeft gemaakt met verzoeker, waarmee de gemeente blijk geeft van een betrokken en oplossingsgerichte aanpak.

Het is jammer dat daaraan een situatie van escalatie vooraf ging.

### Bejegening

De norm van fatsoenlijke bejegening impliceert dat medewerkers van overheidsinstanties attent zijn in

de contacten met burgers. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

Vaststaat dat tijdens het gesprek met de consulent Werk de re-integratiebeoordeling van verzoeker aan de orde was. In deze beoordeling wordt erop gewezen dat verzoeker naast zijn uitkering slechts enkele uren per week werkt en vroeger kortdurende baantjes had. Op basis van de feiten en wat besproken is tijdens het gesprek met de ombudscommissie is aannemelijk dat de consulent Werk verzoeker wees op de verplichting om te solliciteren en om elke passende arbeid te accepteren en dat hij in de toekomst dus niet kon doorgaan met slechts een paar uur per week in de avond schoonmaakwerk en daarnaast de uitkering te behouden. Hoe de communicatie tussen de consulent en verzoeker precies is verlopen valt niet te achterhalen vanwege de tegenstrijdige verklaringen. Daarmee valt niet vast te stellen dat de consulent Werk letterlijk tegen verzoeker heeft gezegd dat hij te lui is om te werken. Wel staat vast dat bij verzoeker de indruk is gewekt dat de consulent op die manier over hem dacht en verzoeker zich zo diep gekwetst voelde dat het gesprek uitliep op een escalatie. Zozeer, dat verzoeker zegt dat hij de consulent wel wat kan aandoen. Bij het gesprek met de ombudscommissie wekte verzoeker niet de indruk dat er geen redelijk gesprek met hem mogelijk is, zolang er maar geen druk op hem wordt uitgeoefend om bijvoorbeeld ander werk te aanvaarden dan schoonmaakwerk.

Van medewerkers bij een overheid wordt verwacht dat zij proberen in hun contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Kennelijk was het voor de consulent Werk om wat voor reden dan ook niet mogelijk om de ontstane situatie te de-escaleren.

#### Betrouwbaarheid

Volgens verzoeker hielp de consulent Werk hem niet bij zijn sollicitatiebrieven, wat zij wel had beloofd. De behoorlijkheidsnorm van betrouwbaarheid impliceert dat de overheid afspraken en toezeggingen nakomt. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.

Zowel de gemeente als verzoeker verwijzen naar een e-mail van de consulent van 10 augustus 2011. De gemeente om aan te geven dat de consulent bereid was om te helpen, verzoeker om aan te geven dat de consulent haar belofte in die e-mail niet nakwam. Daarmee kan worden vastgesteld dat de verwachting van verzoeker dat de consulent hem zou helpen bij zijn sollicitatiebrieven gerechtvaardigd is.

Verzoeker zegt een paar brieven te hebben doorgestuurd naar de consulent. De gemeente heeft dit niet ontkend. Niet gebleken is dat de consulent verzoeker na genoemde e-mail ook daadwerkelijk heeft geholpen bij zijn sollicitatiebrieven. Daarmee mag worden geconcludeerd dat de consulent haar belofte jegens verzoeker niet is nagekomen.

#### **Conclusie en oordeel van de ombudscommissie**

De communicatie tussen de consulent en verzoeker is niet goed verlopen. Verzoeker voelde zich gekwetst tijdens het gesprek van 7 december 2012 over het rapport van de arbeidsdeskundige. Aanleiding was de sollicitatieplicht en de verplichting om passende arbeid te accepteren, terwijl de consulent niet de toegezegde hulp had gegeven bij de sollicitatiebrieven.

#### Bejegening

Dat de consulent zou hebben gezegd dat verzoeker te lui is om te werken kan niet worden vastgesteld. Uit het geheel van feiten en omstandigheden mag echter worden geconcludeerd dat de (non) verbale communicatie van de consulent als respectloos bij verzoeker overkwam en dat de consulent niet (tijdig) heeft weten te de-escaleren.

Daarmee is de gedraging van de gemeente ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm van fatsoenlijke bejegening niet zorgvuldig.

#### Betrouwbaarheid

De consulent kwam haar belofte om verzoeker te helpen bij de sollicitatiebrieven niet na. Daarmee is de gedraging van de gemeente ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm van betrouwbaarheid niet behoorlijk.

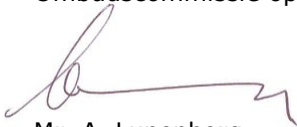
De klacht is gegrond.

#### **Nawoord**

De gemeente heeft inmiddels met verzoeker een nieuwe start gemaakt. Als het (met in achtneming van de wet- en regelgeving) enigszins mogelijk is wordt rekening gehouden met verzoeker. De gemeente vindt het belangrijk dat er open en duidelijk met verzoeker wordt gecommuniceerd om escalatie te voorkomen. Verzoeker is tevreden met deze aanpak.

Daarmee geeft de gemeente blijk van betrokken en oplossingsgericht te zijn en oog te hebben voor de specifieke omstandigheden waarin een individuele burger kan terecht komen.

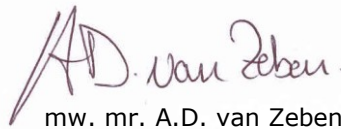
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 15 augustus 2013.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. A.D. van Zeben