

RAPPORT

Verzoeker

De heer G. G. te Hengelo

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 24 juni 2013 en bij het secretariaat ingeboekt op 24 juni 2013 onder nummer 2013 051.

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

Het gaat om de bejegening door de bijstandsconsulent van verzoeker. Verzoeker vindt verder de klachtbehandeling partijdig.

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 16 april 2013 ontvangt de gemeente een klachtenformulier van verzoeker. De ontvangstbevestiging is van 18 april 2013. Op 16 mei 2013 volgt een gesprek over de klacht. De schriftelijke klachtafhandeling gebeurt bij brief van 7 juni 2013. Op 24 juni 2013 richt verzoeker zich tot de Oo. De Oo vraagt stukken op bij de gemeente en houdt een hoorzitting op 22 augustus 2013. Hierbij zijn aanwezig: verzoeker en zijn echtgenote; namens de gemeente: de heren G. en E.; namens de Oo: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse.

Behoorlijkheidsnormen

De Oo 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 onpartijdigheid.

Feiten

1. Verzoeker vraagt een uitkering bijstand aan op grond van de WWB.
Zijn consulent is mevrouw B.
2. Hij geeft aan dat er uitspraken zijn gedaan door mevrouw B. die niet zijn toegestaan. Als voorbeeld noemt verzoeker: "jullie hebben pech dat jullie mij getroffen hebben, ik ben gemeen en dit is nog niets, ik kan nog gemener zijn". Niet alleen is hij hierdoor geschoffeerd, ook is hij nog bestraft door het niet in behandeling nemen van de aanvraag.
Er zijn volgens hem twee maanden bijstand ingehouden. Het bezwaar dat hij indiende is gegrond verklaard.
3. Verzoeker neemt contact op met de SP en stelt daar o.a. aan de orde het gedrag van mevrouw B. Besloten wordt een verzoek in te dienen om het gedrag van mevrouw B. te bespreken samen met haar leidinggevende. Deze vraag wordt op 16 april 2013 bij de gemeente neergelegd.
4. Op 16 mei 2013 vindt bedoeld gesprek plaats. Dit is later dan het plan was door aansluitende vakantieplanningen. Bij het gesprek zijn aanwezig: verzoeker en zijn echtgenote, de consulent mevrouw B. en haar leidinggevende de heer G.
5. In de klachtafhandelingsbrief van 7 juni 2013 geeft de gemeente aan dat:
"tijdens dit gesprek de heer G. van u heeft begrepen dat er veel frustratie zit in de manier waarop mevrouw B. u benaderde. Dit is tijdens het gesprek, door zowel de heer G. als mevrouw B., geprobeerd uit te leggen dat dit zeker niet de bedoeling is, echter het gevoel blijft bij u beiden bestaan en was niet weg te nemen. Wij bieden u onze excuses aan voor zover u het gesprek met mevrouw B. als vervelend hebt ervaren." De gemeente is verder van mening dat mevrouw B. verzoeker op correcte wijze heeft benaderd en heeft uitgelegd aan welke regels hij zich dient te houden.
6. Verzoeker richt zich op 24 juni 2013 tot de Oo met het volgende:
 - hij handhaaft de klacht over de bejegening door mevrouw B.
 - de klachtbehandeling door de heer G. was partijdig. Hij maakte alleen notities die in zijn belang waren. Er kwam een verkeerd beeld naar voren. Hij geeft dus toestemming om mensen te kleineren en schofferen.
 - het moet aan mevrouw B. duidelijk worden dat zij dit niet mag doen en dat er bij meerdere soortgelijke acties consequenties komen en zij wellicht een andere baan moet zoeken, waar dit soort gedrag gevraagd wordt.

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.

Verzoeker.

Het gaat met name om een gesprek dat op 7 maart 2013 plaatsvond. Wat er daarbij mis ging heeft te maken met het woordgebruik, de arrogantie en het onvoldoende informeren door mevrouw B. Verzoeker stond overigens in het eerste gesprek al na een paar minuten buiten, omdat mevrouw B. aangaf dat zij zonder formulieren niet verder kon. Er werd eigenlijk niets uitgelegd.

Verzoeker geeft aan dat de gemeente niet had moeten ontkennen wat er fout ging. Bij de behandeling van het bezwaar is het gedrag van mevrouw B. niet echt aan de orde geweest, vandaar dat er apart een klacht is ingediend.

Het mag volgens verzoeker niet in de doofpot worden gestopt dat mevrouw B. niet goed functioneert. Hij wil excuus en inzicht bij de gemeente dat dit niet kan.

De klacht is half april ingediend, omdat verzoeker dacht dat hij eerst het besluit op zijn aanvraag bijstand moest afwachten. Er moest twee maanden gewacht worden voordat er een besluit kwam. Toen dat kwam is er alsnog een klacht ingediend.

Mevrouw B. heeft in het gesprek over de klacht bij de gemeente dingen verdraaid, herinnerde zich het gebeurde niet. Eigenlijk ontkent zij dan wat er gebeurde.

Verzoeker vindt de klachtbehandeling door de leidinggevende partijdig en voelt zich niet serieus genomen. De leidinggevende kan niet onpartijdig zijn nu het om zijn eigen personeel gaat. Door mevrouw B. de hand boven het hoofd te houden wordt verkeerd gedrag gestimuleerd.

Met de huidige consulent is er een beter contact, ook al is zij ook streng.

Gemeente.

Er is enige tijd verlopen tussen de gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, het indienen van de klacht en het gesprek daarover. Mevrouw B. kan zich niet herinneren dat er van alles fout gegaan zou zijn en dat zij de door verzoeker aangegeven woorden zou hebben gebruikt.

Een consulent moet duidelijk zijn; mevrouw B. is nogal direct en het gaat er dan maar om hoe dat wordt opgevat. Het is jammer dat verzoeker het negatief ervaart.

Het tweede gesprek dat plaatsvond over de aanvraag verliep stroef. De echtgenote van verzoeker kondigt dan al aan dat zij een klacht gaat indienen. Mevrouw B. herinnert zich ruzie tussen verzoeker en zijn echtgenote in het Turks.

Wat betreft de klachtbehandeling is er geen sprake van dat een leidinggevende per se een medewerker de hand boven het hoofd houdt; een leidinggevende heeft ook als taak medewerkers op fouten te wijzen. Als zaken niet goed gaan, moet hij er op letten dat het verbetert. Het is dus niet zo dat de gemeente niets met klachten doet; alleen kan men hier weinig mee nu de opvattingen over wat er gebeurde tegenover elkaar staan.

Verzoeker heeft nu een andere consulent omdat hij opnieuw een aanvraag indiende nadat zijn eerste aanvraag buiten behandeling bleef. Die aanvraag is volgens het systeem van in behandeling nemen dat de gemeente hanteert bij een andere consulent terecht gekomen. Dus niet als gevolg van de klacht van verzoeker.

Reactie op het verslag

Bij email van 9 september 2013 laat de gemeente weten geen opmerkingen te hebben bij het verslag. Van de zijde van verzoeker is geen reactie ontvangen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Voorop staat dat de Oo zich moet houden aan haar wettelijke taak. In de wet staat dat een ombudsman een oordeel geeft over gedragingen van bestuursorganen. Die gedragingen beoordeelt hij aan de hand van behoorlijkheidsnormen.

In het geval van verzoeker is aan de orde:

Respectvol, in het bijzonder om de behoorlijkheidsnorm van **fatsoenlijke bejegening**.

Bij een fatsoenlijke bejegening gaat het er om dat (een vertegenwoordiger van) de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Medewerkers van overheidsinstanties moeten attent zijn in de contacten met burgers en hen zo goed mogelijk helpen. Dit op respectvolle wijze en rekening houdend met de persoon van de burger. Het is de Oo duidelijk dat verzoeker ervaart dat hij niet correct is bejegend. De visie van de gemeente hierover is een andere. Wel geeft de gemeente aan het te betreuren dat verzoeker deze beleving heeft.

In een dergelijk geval is er voor de Oo geen definitief oordeel mogelijk: het is 'ja' tegen 'nee'. Wel kan worden vastgesteld dat in de bezwarenprocedure verzoekers bezwaren gegrond bleken. Het moet kennelijk achteraf aan een onjuiste inschatting van de behandelend ambtenaar worden toegeschreven dat de aanvraag van verzoeker niet lukte. Dat het dus al met al lang duurt voordat een uitkering is geregeld zal de nodige irritatie opwekken bij burgers.

Dat neemt echter niet weg dat over de feitelijke bejegening weinig valt te zeggen.

Verzoeker is van mening dat er consequenties moeten zijn voor de behandelend ambtenaar bij meerdere soortgelijke acties.

De Oo stelt in het algemeen vast dat het inderdaad aan de gemeente is personeel dat niet correct handelt tot de orde te roepen en dat het zelfs denkbaar is dat er gevolgen zijn als dit herhaald voorkomt en verbetering er niet in zit.

Nu in het geval van verzoeker geen definitief oordeel mogelijk is over de feitelijke gang van zaken bij zijn aanvraag bijstand, is volgens de Oo het treffen van maatregelen niet aan de orde.

Eerlijk en betrouwbaar, in het bijzonder de behoorlijkheidsnorm van **onpartijdigheid**.

Dit deel van de klachten van verzoeker betreft de behandeling van zijn klachten door de leidinggevende van mevrouw B. Hij zou zijn medewerkster de hand boven het hoofd houden.

De gemeente geeft hierover aan:

“Wat betreft de klachtbehandeling is er geen sprake van dat een leidinggevende per se een medewerker de hand boven het hoofd houdt; een leidinggevende heeft ook als taak medewerkers op fouten te wijzen. Als zaken niet goed gaan, moet hij er op letten dat het verbetert. Het is dus niet zo dat de gemeente niets met klachten doet; alleen kan men hier weinig mee nu de opvattingen over wat er gebeurde tegenover elkaar staan. ”

De Oo onderschrijft een en ander en voegt hier nog aan toe dat het juist in het belang van de gemeente en haar burgers is iets te doen met klachten. Er dient steeds aandacht te zijn voor een correcte dienstverlening en waar dat mis loopt is niet de doofpot aan de orde, maar een open en transparante houding om het in het vervolg beter te doen.

De Oo acht verder een en ander voldoende toegelicht door de gemeente in de klachtafhandelingsbrief van 7 juni 2013.

Oordeel

Wat betreft de klacht over bejegening is geen oordeel mogelijk.

De klacht over partijdigheid is ongegrond. De onderzochte gedragingen van de gemeente zijn op dit punt behoorlijk.

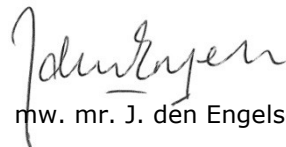
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 30 september 2013.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse