

**OORDEEL**

**Verzoeker**

De heer B.A. namens de heer K. A., broer van verzoeker.

**Datum verzoek**

Het klachtenformulier is gedateerd 21 maart 2009 en verzonden naar de Nationale Ombudsman, die het formulier doorstuurde naar de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo). Bij het secretariaat van de Oo is de klacht ingeboekt op 6 april 2009 onder nummer 27-2009.

**Betreft**

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

**Procedure**

Op 7 april 2009 stuurt de Oo een ontvangstbevestiging van de door de NO doorgezonden klacht. De Oo constateert dat de klacht nog niet in eerste instantie door de gemeente is behandeld. Bij brief van 9 april 2009 zendt de Oo de klacht dan ook ter behandeling door naar de gemeente. Daarvan wordt op dezelfde datum aan verzoeker mededeling gedaan. Op 9 juni 2009 zendt de gemeente aan verzoeker en de Oo een klachtafhandelingsbrief. De Oo stuurt op 10 juni 2009 aan verzoeker een brief met de vraag of hij tevreden is met de klachtbehandeling door de gemeente. Verzoeker laat telefonisch en verder per e-mail van 23 juli 2009 weten niet tevreden te zijn. Op 27 juli 2009 neemt de Oo zijn klacht in behandeling. De stukken die op de klacht betrekking hebben worden op 10 augustus 2009 door de Oo ontvangen. In de vergadering van 28 augustus 2009 van de Oo wordt besloten over de klacht een hoorzitting te houden. Deze vindt plaats op 26 oktober 2009. Hierbij zijn aanwezig: verzoeker, de klachtencoördinator van de gemeente en namens de Oo de heer M. Snijder en mevrouw J. den Engelse.

**Aard van de klacht**

Verzoeker stelt dat de gemeente bij haar klachtbehandeling heeft toegegeven dat vele zaken fout zijn gelopen, maar dat feitelijk excuus niet is gemaakt. Er wordt verzocht alsnog excuus aan te bieden aan de broer van verzoeker.

**Onderzoek**

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:  
- correcte bejegening

## **Ontvankelijkheid**

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

## **Feiten**

1. De broer van verzoeker dient op 18 augustus 2008 bij zijn werkgever zijn ontslag in per 1 september 2008. Hij stelt dat de werkgever werktijden heeft gewijzigd waardoor de combinatie van werk en studie niet is vol te houden.
2. Verzoeker besluit zijn broer financieel te steunen tot deze weer werk vindt. Het vinden van werk lukt niet direct en in oktober 2008 meldt men zich bij het UWV in Hengelo, waar wordt doorverwezen naar het "Werkbedrijf Hengelo".
3. Het blijkt dat een geldig identiteitsbewijs nodig is voor inschrijving. In afwachting daarvan blijft het in behandeling nemen van een aanvraag voor een uitkering uit. Intussen zoekt de broer ook zelf naar werk.
4. Van de reïntegratiecoach komt er een brief met vier mogelijkheden voor werk. Hiervan is er maar één enigszins geschikt. Betrokkene schrikt hiervan; de brief komt intimiderend over. Uiteindelijk leidt eigen initiatief van de broer van verzoeker per 1 april 2009 tot een baan.
5. Op 10 maart 2009 blijkt het aan verzoeker dat er nog steeds geen geld is ontvangen van het UWV. Hij meldt zich bij mevrouw H. Zij is niet aanwezig, maar hem wordt gezegd dat hij de volgende dag kan terugkomen. Als hij zich de volgende dag meldt, staat mevrouw H. hem echter niet te woord. Bij de klachtbehandeling door de gemeente geeft mevrouw H. aan dat dit gebeurde omdat de broer niet meegekomen was en verzoeker geen machtiging van zijn broer kon overleggen. Een en ander is op het bewuste moment niet aan verzoeker gemeld.
6. Wel heeft verzoeker na aandringen zijnerzijds op een gesprek met mevrouw H., iemand anders gesproken. In dat gesprek werd hem duidelijk dat mevrouw H. niet werkt voor het UWV, maar bijstandsambtenaar is bij de gemeente.
7. Verzoeker stelt dat hij van meet af aan duidelijk heeft aangegeven dat bijstand niet aan de orde was, omdat de familie daarvoor te draagkrachtig is. Zijn broer wilde voor WW in aanmerking komen. De verwachting was dat er hulp zou komen van het Werkbedrijf; voor de schertsvertoning die volgens hem heeft plaatsgevonden wil hij genoegdoening. De klacht is dat mevrouw H. nalatig is geweest wegens het frustreren van de poging van verzoeker en zijn broer om rechtmatig geld van het Rijk te ontvangen. De klacht betreft ook een tekort aan professionaliteit van de reïntegratiecoach, de heer B. Hij heeft nagelaten zijn werk te controleren/beheren; had niet door dat er een WW-aanvraag voor hem lag en geen bijstandsaanvraag.
8. De broer van verzoeker heeft volgens de gemeente geen gehoor gegeven aan de oproep voor een nader gesprek met mevrouw H. Er is haar gemeld dat een WW-aanvraag was afgewezen en dat de broer van verzoeker zelf ontslag had genomen. Zij is er dan ook steeds van uitgegaan dat het ging om een bijstandsaanvraag.

9. Volgens verzoeker is er in de periode oktober – december 2008 wel degelijk contact geweest tussen zijn broer en mevrouw H.
10. Er is in het systeem van Suwinet opgenomen dat aan de broer van verzoeker een bijstandsuitkering is toegekend door de gemeente. Dit is onjuist. Deze foutieve vermelding wordt hersteld na een klacht hierover van verzoeker. De gemeente betreurt de fout en biedt in de klachtbehandelingsbrief hiervoor excuses aan. De fout blijkt vaker voor te komen en heeft er mee te maken dat -als er uiteindelijk geen uitkering wordt toegekend- de consulent handmatig 'nee' moet intoetsen. Dit blijkt wel eens vergeten te worden.
11. Naar aanleiding van de door de Oo doorgezonden klachtenbrief stuurt de gemeente tot twee keer toe een oproep aan verzoeker om contact op te nemen. Uiteindelijk volgt een uitnodiging voor een hoorzitting op 25 mei 2009. In dit gesprek wordt verzoeker veel duidelijk over de gang van zaken.
12. De gemeente stelt in de klachtbehandelingsbrief van 9 juni 2009 te betreuren dat er communicatiestoornis is geweest over het soort uitkering. In een persoonlijk gesprek had veel duidelijk kunnen worden, maar de broer van verzoeker reageerde niet op een uitnodiging hiervoor. Betreurd wordt verder dat het onduidelijk is gebleven wat de rol van mevrouw H. was bij het vinden van werk. Ook daarover had in een gesprek meer duidelijk kunnen worden. Zo ging het daarbij bijvoorbeeld niet om het leggen van contacten met headhunters.
13. Er zijn door mevrouw H. excuses aangeboden als het gaat om het niet te woord staan van verzoeker in maart 2009. Zij wist niet dat er een dag eerder een gesprek met haar was toegezegd. Erkend wordt dat er direct uitleg had moeten komen over de redenen waarom zij verzoeker niet wilde spreken.
14. Verzoeker meldt in de e-mail aan de Oo van 23 juli 2009, waarin hij aangeeft niet (geheel) tevreden te zijn met de klachtbehandeling door de gemeente, dat het hem er nu om gaat dat er geen feitelijk excuus is gemaakt aan zijn broer ondanks dat er is toegegeven dat vele zaken fout zijn gelopen.
15. In de hoorzitting van de Oo van 26 oktober 2009 is aan verzoeker de mogelijkheid geboden alsnog gegevens te sturen waaruit blijkt dat er tussen de broer van verzoeker en mevrouw H. in de periode oktober – december 2008 e-mailcontact was. Bij brief van 29 oktober 2009 van de Oo heeft verzoeker hiervoor tot 10 november 2009 de gelegenheid gekregen.
16. Op 16 november 2009 zijn door de Oo overzichten van e-mailcontacten van de broer van verzoeker ontvangen. Hieruit blijkt niet dat er in de periode oktober – december 2008 contact is geweest tussen betrokkene en mevrouw H. van de gemeente.

### **Standpunten van partijen**

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan.

#### Verzoeker

Verzoeker geeft aan dat er weliswaar naar hem toe excuses zijn aangeboden, maar niet aan zijn broer. De gemeente heeft erkend dat er rond de afspraak die met verzoeker was gemaakt over een gesprek met mevrouw H. en wat betreft het vermelden van een uitkering voor zijn broer bij Suwinet, fouten zijn gemaakt. Daarvoor zijn excuses aangeboden. Het gaat er nu om dat zijn broer ook excuses ontvangt. Dit is belangrijk, want na alles wat er is gebeurd is er bij zijn broer angst voor het bureaucratisch gebeuren gebleven.

Verzoeker stelt dat zijn broer zich per e-mail heeft afgemeld voor het gesprek dat hij in oktober met mevrouw H. zou hebben. Ook in de periode oktober- december 2008 was er e-mailcontact tussen zijn broer en mevrouw H. Resultaat was er echter niet.

#### Gemeente

De gemeente betreurt de misverstanden die zijn ontstaan, maar als het gaat om de bejegening van de broer van verzoeker door mevrouw H. zijn er geen echte fouten gemaakt. Er is bij de gemeente geen e-mail bekend waarin de broer zich afmeldt voor het gesprek met haar in oktober 2008. Als de broer op de uitkeringsintake was verschenen was hoogstwaarschijnlijk veel duidelijk geworden. Ook zijn er bij de gemeente geen e-mailgegevens over de periode oktober – december. Pas in januari 2009 verneemt mevrouw H. weer van de broer van verzoeker. Dan zijn er ook weer e-mailcontacten. Nu er geen verwijtbaar handelen of nalaten is bij mevrouw H. zijn excuses op dit punt niet aan de orde.

#### **Reactie op het verslag van bevindingen**

Van de zijde van verzoeker is geen reactie ontvangen.

De gemeente merkt per e-mail van 16 december 2009 het volgende op:

Op 12 oktober 2008 is er geen contact geweest tussen mevrouw H. en verzoeker en zijn broer, zoals staat onder punt 2 van de feiten. Eerst op 12 januari 2009 heeft er contact plaats tussen de broer van verzoeker en mevrouw H. Waarschijnlijk gaat het hier om een kennelijke verschrijving.

Met betrekking tot het standpunt van de gemeente stellen wij ons niet op het standpunt dat als het gaat om de bejegening van de broer van verzoeker door mevrouw H. geen echte fouten zijn gemaakt. Wanneer het gaat om het bejegeningaspect bij de broer dan zijn er door mevrouw H. geen fouten gemaakt. Ook staat er bij het standpunt dat mevrouw H. pas in januari 2009 weer verneemt van de broer van klager. Het standpunt van de gemeente is dat mevrouw H. in januari 2009 pas voor het eerst contact heeft met de broer van klager.

Voor het overige kan de gemeente zich vinden in het opgestelde rapport.

De Ombudscommissie neemt de aanvullingen van de gemeente over.

#### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

De Oo is niet bevoegd als het gaat om handelen door de uitkeringsinstanties van de WW. Alleen het handelen/ de bejegening door medewerkers van de gemeente staat ter beoordeling van de Oo.

Er is in de klachtafhandeling door de gemeente een oordeel gegeven. Daarbij wordt het betreurd dat niet van meet af aan duidelijk was om welk soort uitkering het ging. Voor het onterecht vermelden in Suwinet en het niet te woord staan van verzoeker door mevrouw H. zijn excuses aangeboden. Verzoeker kan zich daar in vinden. Ook de Oo sluit zich hier bij aan.

Aan de orde is nu de handelwijze van mevrouw H. jegens de broer van verzoeker. Verzoeker stelt dat zijn broer zich afmeldde voor een nader gesprek met mevrouw H. en dat vervolgens in de periode oktober – december 2008 zaken niet goed zijn gelopen. Volgens hem zijn er e-mailcontacten geweest. Verzoeker heeft de gelegenheid gehad aan de Oo kopieën van e-mails met afmelding en andere contacten met mevrouw H. te doen toekomen. Er zijn inderdaad kopieën toegezonden; hieruit blijkt echter nergens dat er een afmelding was voor het geplande gesprek of dat er anderszins met mevrouw H. e-mailcontact was in de periode oktober-december 2008. Wel blijkt er in januari 2009 contact te zijn per e-mail. Cruciaal is naar de mening van de Oo het niet doorgaan van het nadere gesprek in oktober 2008. Dit temeer nu er kennelijk bij de broer van verzoeker veel onduidelijk was. Bij het geplande gesprek had veel duidelijk kunnen worden over het aanvragen van een uitkering; in ieder geval was dan vast komen te staan dat het betrokkene niet –zoals hij stelt- ging om bijstand, maar om een WW-uitkering. Daarmee zou de bemoeienis van mevrouw H. tot een einde zijn gekomen nu zij niet bevoegd is als het gaat om WW. Dat het gesprek niet door ging is naar de mening van de Oo niet verwijtbaar aan mevrouw H. Het is de broer van verzoeker geweest die zich niet afmeldde. Het had op zijn weg gelegen alsnog contact op te nemen als hij bij nader inzien toch meer informatie wilde over een eventuele aanvraag voor een bijstandsuitkering. Naar de mening van de Oo is er gezien het bovenstaande omtrent e-mailcontacten ook in de periode daarna geen sprake geweest van verwijtbaar gedrag van de zijde van mevrouw H.

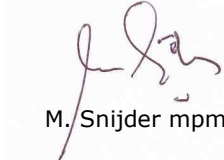
## Oordeel

Bejegening: behoorlijk

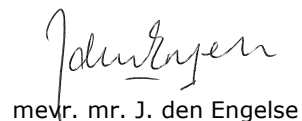
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 28 december 2009.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse