

OORDEEL

Verzoeker

De heer J. te Hengelo.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 1 september 2008 en bij het secretariaat ingeboekt op 3 september 2008 onder nummer 65/2008.

Betreft

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

Procedure

Op 10 juli 2008 deelt de gemeente mee aan de heer J. dat zijn WWB-uitkering per 1 maart 2008 wordt beëindigd. Hiertegen dient de heer J. op 16 juli 2008 een bezwaarschrift in.

Op 18 juli 2008 neemt hij contact op met een medewerker van de afdeling Juridische Zaken en Beleid. Hierbij is aan de orde dat de heer J. graag wil dat zijn brief ook als klacht wordt behandeld. Hierop wordt het bezwaarschrift ook als klachtenbrief ingeboekt.

Op 12 augustus 2008 vindt er een gesprek plaats met de klachtencoördinator van de sector Sociale Zaken en Werk. Van dit gesprek is een schriftelijk verslag gemaakt.

Op 25 augustus 2008, verzonden 27 augustus 2008, vindt de schriftelijke afhandeling van de klacht plaats. Over het algemeen is de heer J. tevreden met de afhandeling van de klacht, maar hij blijft bezwaren houden op bepaalde punten van bejegening. Hij verzoekt vervolgens de Overijsselse Ombudsman bij brief van 1 september 2008 zijn klachten in behandeling te nemen.

Op 3 september 2008 is door het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman de ontvangst van de klachtenbrief bevestigd. Bij brief van 8 september 2008 is door het secretariaat aan de gemeente verzocht stukken aan te leveren. Deze zijn op 15 september 2008 verzonden.

Op 13 november 2008 is over het verzoek van de heer J. een hoorzitting gehouden. Hierbij waren aanwezig de heer J., verzoeker, de klachtencoördinator bij de sector SZW, de trajectmanager, de heer A. Lunenburg en mevrouw J. den Engelse van de Overijsselse Ombudscommissie.

Aard van de klacht

De heer J. voelt zich geschoffeerd en gedenigreerd tot een persoon met asociaal gedrag door mededelingen van medewerkers van de sector SZW. Hij verzoekt schriftelijke excuses en rectificatie van de opmerkingen in de brief van de gemeente van 25 augustus 2008.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- Communicatie - 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. Sinds 6 september 2007 heeft de heer J. een WWB-uitkering van de gemeente Hengelo. Deze uitkering is een aanvulling op zijn WW-inkomsten en inkomsten uit deeltijdwerk. Op 1 maart 2008 deelt de heer J. de gemeente mee dat hij werk heeft gevonden en een inkomen verdient dat boven de WWB-norm uitkomt. Hierop blokkeert de gemeente de uitkering.
2. Op 23 april 2008 zendt de gemeente een brief waarin zij meedeelt het voornemen te hebben de uitkering te beëindigen. Daarbij wordt verzocht nog een aantal gegevens over te leggen. Op 2 juni 2008 deelt de heer J. mee dat zijn inkomen over de maand mei beneden de WWB-norm is gebleven. De gemeente stelt bij brief van 13 juni 2008 aan de orde dat de gevraagde informatie nog niet is aangeleverd. Bij brief van 8 juli 2008 deelt de heer J. mee dit ook niet te zullen doen.
3. In deze periode zijn er veelvuldig -telefonische- contacten tussen de heer J. en medewerkers van de gemeente. Er ontstaat over en weer irritatie.
4. Op 10 juli 2008 besluit de gemeente de uitkering per 1 maart 2008 te beëindigen en de uitkering over de periode 23 januari tot en met 29 februari 2008 te herzien en terug te vorderen. Tegen dit besluit dient de heer J. bezwaar in. Het bezwaarschrift bevat ook mededelingen over de bejegening die de heer J. van de zijde van de gemeente heeft ervaren. Het wordt dan ook tevens als een klacht in behandeling genomen.
5. Bij de schriftelijke afhandeling van de klacht komt de gemeente tot het volgende standpunt.
 - De besluitvorming tot het beëindigen van de uitkering duurde te lang. Daardoor is onduidelijkheid ontstaan. Gesprekken verliepen dan niet prettig. Hiervoor worden excuses aangeboden.
 - De aanvraag van de heer J. is niet verder behandeld wegens het niet aanleveren van gegevens. Dit betekent zeker niet dat hij als een fraudeur wordt gezien.
 - Als het gaat om het al dan niet aanleveren van stukken is het niet vast te stellen of de heer J. onheus is bejegend.
 - Het kan niet zo zijn dat de heer J. zich uitlaat over ambtenaren in de zin van 'volledig incompetente debiele collega' en een 'leugenachtige Milosovic'.
 - Geconstateerd wordt dat van beide zijden niet altijd op een juiste wijze is gereageerd op de ander. De gemeente betreurt dit en hoopt dat het in de toekomst beter gaat. Met de medewerkers is dit punt besproken.
 - Telefonische spreekuurtijden worden niet aangepast.

- Opmerkingen over het te summier motiveren worden beaamd. De betrokken medewerker is er op aangesproken dit te verbeteren.

6. De heer J. is over het algemeen tevreden met de klachtbehandeling, maar vindt dat rectificatie en excuses moeten plaatsvinden wegens de volgende zinsneden in de brief van 25 augustus 2008 van de gemeente

- 'Om een eind te maken aan de discussie had ze uiteindelijk gezegd dat het uw woord tegen haar woord was en dat u er zo samen niet uit kwam'
- 'Zo noemde u één van haar collega's een volledig incompetente debiele collega en een andere collega noemde u een leugenachtige Milosovic'
- 'Er is door een medewerkster meegedeeld dat zij geen papagaai was en geen langspeelplaat, waarna het gesprek met u werd beëindigd'.

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

De heer J. geeft aan in het algemeen tevreden te zijn met de klachtbehandeling door de gemeente. Er staan in de brief met de afhandeling echter een aantal uitlatingen waar hij het niet mee eens is. Hij stelt dat hij deze uitlatingen niet heeft gedaan. Dan communiceert hij namelijk niet meer effectief en doelgericht. Nu wordt de suggestie gewekt dat hij onfatsoenlijk bezig is geweest. Als cliënten taal gebruiken die niet door de beugel kan, mag je verwachten dat daar direct en adequaat op wordt gereageerd en niet achteraf pas.

De klacht gaat er niet over of de tekst letterlijk zo is gebruikt. Dat de gemeente de uitlatingen opneemt zegt iets over de wijze waarop men mensen in de bijstand bejegt. Het lijkt er op dat men bij voorbaat benadeling door een cliënt verwacht. Echt serieus genomen wordt je niet als er tot vier keer toe dezelfde stukken moeten worden ingeleverd.

Hoewel bij de klachtafhandeling door de gemeente is erkend dat het allemaal te lang duurde en dat er irritaties waren, heeft de heer J. nog niet het gevoel dat bij de gemeente 'het kwartje is gevallen'. Het onderliggend verslag bij de klachtenbrief is de heer J. niet bekend.

Gemeente

In de afhandelingsbrief over de klacht is aan de orde dat de communicatie niet goed is gegaan en dat dit van twee kanten kwam. Van een professional bij de gemeente mag veel incasseringsvermogen verwacht worden, maar ook mag duidelijk gemaakt worden dat sommige opmerkingen van cliënten niet op prijs worden gesteld.

Er is bij de klachtbehandeling geconstateerd dat de behandeling van de aanvraag van de heer J. te lang heeft geduurd. Hierop is de medewerker bij de gemeente aangesproken.

Verder is binnen de afdeling aan de orde dat er actie komt om doorlooptermijnen te halen en dat cliënten informatie krijgen over de voortgang van hun aanvraag. Er is dus wel actie ondernomen, mede naar aanleiding van de klachten van de heer J..

Reactie op het verslag van bevindingen

De klachtencoördinator van de gemeente Hengelo heeft op 1 december 2008 meegedeeld te kunnen instemmen met het rapport bevindingen.

Op 2 december 2008 heeft het secretariaat van de Ombudscommissie een reactie van de heer J. ontvangen. Hierin geeft hij aan dat feiten en standpunten goed zijn weergegeven. Het onderliggende verslag van SZW waaruit op de hoorzitting door de voorzitter is geciteerd, kent hij niet en hij heeft er geen behoefte aan dit te lezen. Hij verzoekt voor de verdere afhandeling van de klacht alleen gebruik te maken van de drie zinnen die door SZW in hun brief aan hem zijn aangehaald.

De Ombudscommissie merkt over dit laatste op dat de gemeente het rapport heeft ingebracht en dat bedoeld rapport de basis is geweest voor dat wat bij de klachtbehandeling door de klachtencoördinator aan de orde is geweest. Daarom is het rapport relevant.

Voorts stelt de heer J. aan de orde de afhandeling van zijn aanvraag bijzondere bijstand. De opmerkingen hierover vallen echter buiten het kader van het thans voorliggende verzoek.

Overwegingen van de Ombudscommissie

De heer J. is van mening dat de klachtbehandeling door de gemeente over het geheel genomen correct is verlopen. Hij stoort zich echter aan drie vooral genoemde zinsneden die in de schriftelijke klachtbehandeling zijn opgenomen.

Bij de hoorzitting van de Ombudscommissie is aan de orde geweest wat er nu precies is gezegd.

De heer J. ontkent genoemde zinsneden te hebben gebruikt.

De brief met de klachtafhandeling is door de gemeente ondersteund met de rapportage die is gemaakt naar aanleiding van de klacht.

Als wordt doorgevraagd door de Ombudscommissie en er een patstelling dreigt te ontstaan, geeft de heer J. aan dat het hem eigenlijk niet zozeer gaat om wat er is gezegd. Belangrijker is voor hem de wijze waarop men mensen in de bijstand bejegend. Het lijkt er volgens hem op dat medewerkers van SZW bij voorbaat benadeling door een cliënt verwachten.

De Ombudscommissie kan niet definitief achterhalen wat er precies is gezegd.

Zij constateert dat de zinsneden door de gemeente zijn gebruikt ter illustratie van niet goed verlopende communicatie. De klachtencoördinator van de gemeente heeft hier onderzoek naar gedaan. Daarbij heeft de gemeente ook de hand in eigen boezem gestoken door aan te geven dat besluitvorming te lang duurde, wat tot irritatie leidt. De gemeente stelt dan dat er van beide zijden niet goed is gecommuniceerd.

In dit verband acht de Ombudscommissie het niet aan de orde genoemde zinsneden te verwijderen uit de brief over de klachtbehandeling. Dit mede in het licht van dat wat de heer J. aangeeft als zijn bedoeling met de klacht.

De Ombudscommissie constateert wel dat als communicatie in het algemeen niet goed verloopt er een eerste verantwoordelijkheid ligt bij de gemeente om dit op te pakken en in overleg te treden met de cliënt. Hieronder ligt echter in dit geval het probleem van besluitvorming die te lang duurt en niet optimaal verloopt.

Hier ligt naar de mening van de Ombudscommissie een aandachtspunt voor de gemeente.

Immers als de gemeente zaken op orde heeft, is er bij de cliënt weinig reden voor irritaties. De Ombudscommissie geeft de gemeente in overweging indien mogelijk richting degene die een gegronde klacht indient, ook aan te geven welke actie er, mede naar aanleiding van zijn klacht, wordt ondernomen. In dit geval is alleen aangegeven dat er een gesprek met de betrokken medewerkers heeft plaatsgevonden. Bij de hoorzitting van de Ombudscommissie is aan de orde geweest dat een verbetertraject is ingezet.

Als dit eerder gemeld had kunnen worden, was daarmee in het geval van de heer J. wellicht wat tegemoet gekomen aan zijn algemene indruk dat men bij SZW bij voorbaat verwacht dat de cliënt uit is op benadeling.

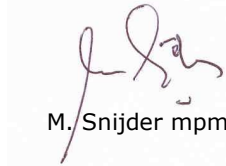
Oordeel

Op grond van de vorenstaande overwegingen komt de Ombudscommissie tot het volgende oordeel: Communicatie is niet goed verlopen; er is sprake van een onbehoorlijk gedrag, echter door een voldoende klachtbehandeling gecorrigeerd.

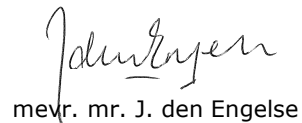
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 22 december 2008.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse