

## **RAPPORT**

### **Verzoeker**

De heer R. Z. te Hengelo.

### **Datum verzoek**

De klacht is op 31 juli 2012 door verzoeker gezonden aan de gemeente Hengelo; op 29 augustus 2012 door de gemeente doorgezonden aan de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) en bij het secretariaat ingeboekt op 30 augustus 2012 onder nummer 2012 054.

### **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 februari 2012 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente. Hij wordt hierover gehoord op 2 maart 2012. De klachtafhandelingsbrief van de gemeente volgt op 27 maart 2012.

Op 31 juli 2012 meldt verzoeker aan het college van burgemeester en wethouders dat hij het niet eens is met de beoordeling van de klachten en de wijze waarop de klachtencommissie functioneert. Deze brief wordt op 29 augustus 2012 doorgezonden aan de Oo en daar op 30 augustus 2012 ontvangen. Op 7 september 2012 heeft de Oo telefonisch contact met verzoeker.

Per email van 7 september 2012 meldt verzoeker vervolgens dat hij wenst dat de Oo de kwestie onderzoekt. Op 11 september 2012 vraagt de Oo bij de gemeente stukken op. Deze worden op 24 september 2012 ontvangen.

Op 9 oktober 2012 vindt een gesprek plaats over het verzoek tot onderzoek.

Hierbij zijn aanwezig: verzoeker; namens de gemeente: de heer E. en namens de Oo: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse.

### **Aard van de klacht**

De klachten betreffen de bejegening van verzoeker door diverse ambtenaren van de gemeente. Verder stelt verzoeker de wijze van behandeling van de klachten aan de orde.

### **Onderzoek**

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

- Respectvol
- Eerlijk en betrouwbaar

## 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.

## Feiten

1. Op 6 februari 2012 heeft verzoeker telefonisch contact met een ambtenaar sociale zaken in verband met het aanvragen van bijzondere bijstand.
2. Verzoeker geeft aan dat hij in dit gesprek ernstig is beledigd en gekwetst doordat de ambtenaar stelt dat zijn gehandicapte dochter zelf schuldig is aan de situatie waarin zij verkeert.
3. Hij meldt zich dezelfde dag op het Stadskantoor als hij telefonisch niet verder komt met zijn klacht hierover. Volgens verzoeker meldt de ambtenaar die hem daar te woord staat dat het gaat om 'zijn woord tegen dat van de ambtenaar in kwestie'. De zaak loopt op. Verzoeker wordt gevraagd het pand te verlaten en hij krijgt een pandverbod opgelegd voor een jaar.
4. Op 10 februari 2012 richt verzoeker een klachtenbrief aan de gemeente. Hierbij stelt hij aan de orde:
  - a. De onheuse bejegening op 6 februari 2012 via de telefoon door een ambtenaar van allochtone afkomst. Zie hierboven onder Feiten punt 2.
  - b. Deze ambtenaar heeft zich niet gehouden aan de in Nederland algemeen geldende normen en waarden betreffende het nakomen van afspraken en toezeggingen.
  - c. Het afdelingshoofd van de betrokken ambtenaar weigerde elk contact toen verzoeker op 6 februari 2012 probeerde met hem in contact te komen.
  - d. Het afdelingshoofd wenst zijn weigerachtige houding niet te wijzigen. Dat blijkt volgens verzoeker als hij de volgende middag weer probeert met hem in contact te komen.
  - e. Als verzoeker zich vervolgens meldt op het Stadskantoor krijgt hij van de ambtenaar die hij dan spreekt, te horen dat "het zijn woord is tegen dat van de betrokken ambtenaar". Verzoeker vindt dat niet tactvol. Hij raakt gefrustreerd en moet op verzoek van deze ambtenaar het pand verlaten.
  - f. Het is schandelijk dat de heer K. op de hoogte is van een email die verzoeker op 2 september 2012 verzond aan het college en de raad en daaruit citeert. In plaats dat de gemeente haar zorgplicht nakomt geeft zij de email aan deze ambtenaar.
  - g. Verzoeker is van mening dat het pandverbod moet worden opgeheven.
  - h. Het is niet juist dat de heer T. S. op de hoogte is van notulen van het MDO (Multi Disciplinair Overleg). Het afdelingshoofd heeft zich op dit punt niet aan zijn geheimhoudingsplicht gehouden. Verzoeker wenst dat hier passende maatregelen worden opgelegd.
  - i. De heer S. schendt de privacy als hij een loonspecificatie van januari 2012 beschikbaar stelt aan de collega die de aanvraag langdurigheidstoerslag behandelt.
  - j. Op 9 februari 2012 wil verzoeker in contact komen met de heer H. van Duijn, werkzaam bij het procesmanagementteam van de gemeente, om hem in te lichten over het schandelijke gedrag van het afdelingshoofd. Hij was niet bereikbaar en zou terugbellen. Dat is niet gebeurd. De volgende dag is er wel telefonisch contact en de heer D. zegt op de mededeling dat er verwacht werd dat hij terugbelde: 'jammer dat ik dat niet heb gedaan' en gooit vervolgens op onbeschofte wijze de hoorn op de haak.

5. De gemeente verklaart in de afhandelingsbrief van 27 maart 2012 over de klachten het volgende:
  - a. De ambtenaar waar het om gaat is de heer M. O. . Hij erkent dat hij zich uitgelaten heeft zoals verzoeker stelt. De gemeente is van mening dat hij zich niet op deze wijze had mogen uitlaten en verklaart de klacht van verzoeker op dit punt gegrond. Voor het gedrag van de ambtenaar worden excuses aangeboden.
  - b. De gemeente heeft niet kunnen vaststellen dat de toezegging over terugbellen niet is nagekomen nu de echtgenote van verzoeker voordat de dag verstreken was, weer belde.
  - c. Het was onmogelijk met het afdelingshoofd in contact te komen omdat deze door ziekte alleen de ochtenden werkte en dan ook 's middags niet te bereiken was. Er is dus geen contact geweigerd.
  - d. De gemeente geeft aan dat ook de volgende middag het afdelingshoofd niet aanwezig was.
  - e. Over de bejegening als verzoeker zich meldt op het Stadskantoor zegt de gemeente dat de heer K. de aanwezigheid van verzoeker en de wijze waarop hij reageerde als zeer dwingend en dreigend heeft ervaren. Op grond van diens uitlatingen is aan verzoeker gevraagd het pand te verlaten. Er zou gezegd zijn door verzoeker dat de heer O. een arrogante...turk was. Verzoeker ontkent dit bij de hoorzitting van de gemeente op 2 maart 2012. Wel zou hij hebben gesproken over een arrogante wijze van handelen van ambtenaren en dat hij een Turk aan de telefoon had gehad. De gemeente is van mening dat er geen sprake is van klachtwaardig gedrag van de heer K..
  - f. De gemeente stelt zich op het standpunt dat brieven aan college en raad openbaar zijn en voor iedereen inzichtelijk. De heer K. geeft overigens aan dat hij niet op de hoogte was van de desbetreffende email.
  - g. Als verzoeker het niet eens is met het pandverbod kan hij een civielrechtelijke procedure starten. De klachtenprocedure is niet bedoeld voor deze kwestie. Ook heeft verzoeker aangegeven dat het pandverbod hem niet raakt, want als het nodig is kan zijn echtgenote wel naar het Stadhuis/Stadskantoor.
  - h. De gemeente is van mening dat het afdelingshoofd op de juiste wijze heeft gehandeld. Het is juist nodig dat de heer S. voor een goede afhandeling van zaken betreffende verzoeker op de hoogte is van dat wat is afgesproken in het MDO.
  - i. De Wet eenmalige gegevensvraag verplicht de gemeente om niet nogmaals gegevens op te vragen waarover men al beschikt.
  - j. Verzoeker gaf in een email aan dat hij verwachtte dat er voor 's middags 14.00 zou worden gebeld. De heer D. kon niet voor het door verzoeker gewenste tijdstip terugbellen omdat hij niet aanwezig was. De volgende dag belt verzoeker zelf. De heer D. heeft in dat telefoongesprek aangegeven dat het jammer was dat er de dag daarvoor niet gebeld is. Verder is door hem aangegeven dat hij inhoudelijk niet in gesprek kon gaan met verzoeker en heeft hij het gesprek beëindigd met de tekst: 'goedemiddag'.

De gemeente verklaart de klacht onder a. gegrond en de overige klachten ongegrond.

6. Verzoeker wendt zich bij brief van 31 juli 2012 tot het college. In deze periode is er ook een mailwisseling tussen verzoeker en de heer R. R. van de gemeente. Hierin stelt verzoeker dat het afdelingshoofd de MDO-notulen onterecht beschikbaar stelde aan de heer S.. Hij schendt daarmee de privacy en geheimhoudingsplicht. Hierover heeft hij de klachtbehandelaars, de heren M. E. en R. R., voorgelogen. Verder is de aanvraag bijzondere bijstand voor de kosten van een zorgalarm in deze mailwisseling aan de orde. De heer R. meldt hierover dat er geen aanvraag ligt bij de gemeente.
7. De brief van 31 juli 2012 wordt door de gemeente doorgezonden aan de Oo. Verzoeker meldt de Oo op 7 september dat hij wenst dat de Oo de zaken die in de brief worden genoemd onderzoekt. Dit betreft:

- A. Het punt dat de heren E. en R. niet hebben onderzocht of het noodzakelijk was de notulen van het MDO van 26 oktober 2011 beschikbaar te stellen aan de heer S. in het kader van het beoordelen van een aanvraag voor een tegemoetkoming in de kosten van het zorgalarm. Er is aangegeven dat de aanvraag niet is gezien door deze behandelaars, waarmee duidelijk wordt dat men alleen is afgegaan op dat wat het afdelingshoofd vertelde. Een goed functionerende klachtencommissie controleert het verweer dat de persoon over wie geklaagd wordt aanvoert. Dit is onterecht nagelaten.
- B. In een goed functionerende klachtencommissie behoort de persoon over wie wordt geklaagd geen zitting te hebben. Deze commissie is dan niet meer betrouwbaar.
- C. In zijn email van 7 september 2012 aan de Oo geeft verzoeker aan dat hij het tevens grotendeels niet eens is met de beslissingen op het klaagschrift van 10 februari 2012.

### **Standpunten 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.

Bij het horen door de gemeente in verband met zijn klacht van 10 februari 2012 heeft verzoeker de opstelling van de heer K. als overheersend ervaren. Daar had moeten worden ingegrepen. Hij had het gevoel dat hij alleen tegenover drie personen zat. Hij acht een objectief oordeel dan ook onmogelijk.

Verzoeker geeft aan dat hij verwacht dat de ambtenaar over wie hij klaagde, persoonlijk zijn excuses aanbiedt. Nu moet verzoeker het doen met een brief van de gemeente.

Verder stelt verzoeker in de hoorzitting van de Oo aan de orde:

1. Het is niet terecht dat niet teruggebeld wordt door de heer O. , terwijl dat door een collega van hem is toegezegd. Het klopt dat hij zelf belde voordat de heer O. hem belde, maar het was al aan het eind van de middag en er was nog niets gebeurd. Zijn dochter zat te wachten en was overstuur. Het is niet terecht dat de klacht hierover ongegrond wordt verklaard.
2. Er is toegezegd door de heer K. dat de heer K. op 7 februari 2012 zou bellen. Dat deze halve dagen werkt, is dan geen excuus; er moest wel direct worden ingegrepen na het optreden van de heer O. . Het moet niet nodig zijn dat het bestuurssecretariaat er achter aan moet zitten. Het verslag van de hoorzitting is op dit punt kennelijk niet compleet. Overigens is dat verslag niet meegezonden bij de klachtafhandelingsbrief.
3. De heer K. citeert uit een email van verzoeker aan college en raad. Hij hoort dit niet te kennen. Heeft er niets mee te maken. Verder gaat het om de wijze waarop hij citeerde: hij zette verzoeker neer als 'tuig'.
4. Verzoeker is van mening dat de heer T. S. de notulen van het MDO niet nodig had. Door deze toch aan hem toe te spelen schendt de heer K. de geheimhoudingsplicht.
5. De heer S. schendt de privacy door een loonspecificatie over januari 2012 ter beschikking te stellen van een collega in verband met een aanvraag langdurigheidstoeslag over 2011. Daar zijn gegevens over 2012 helemaal niet voor nodig. Dat blijkt nu het bezwaar tegen het besluit daarover gegrond is verklaard en er een herberekening heeft plaatsgevonden.
6. Er is beloofd dat de heer H. D. dezelfde middag zou terugbellen. Verzoeker krijgt verder de indruk dat iedereen zich onder klachten uit praat. Hij dient toch niet voor niets een klacht in.

7. Verzoeker is van mening dat de gemeente zich aan haar zorgplicht onttrekt. De gemeente moet iets doen als een burger in een risicovolle situatie zit wat betreft zijn gezondheid en er door andere instanties, zoals zorgkantoor en zorgverzekeraar, geen oplossing wordt geboden. Dan is er voor de burgemeester de plicht om iets te ondernemen. Inmiddels heeft verzoeker een zorgalarm, dat hij overigens zelf betaalt. Er is echter geen zorgopvolging. De gemeente zou dat moeten regelen.
- Half november 2010 is er door verzoeker een aanvraag ingediend. Die is kwijtgeraakt bij de gemeente. Als hij in februari 2012 vraagt hoe het er mee staat, meldt de heer S. dat hij dacht dat het niet meer nodig was. Er is niet opnieuw een aanvraag ingediend. Inmiddels heeft verzoeker met de wethouder contact gehad en zal de zaak worden uitgezocht.

#### Gemeente.

Bij de interne klachtbehandeling door de gemeente is aangewezen als behandelaar van de klacht: het hoofd van de afdeling waar de ambtenaar over wie wordt geklaagd onder valt. Dat is in dit geval de heer R. R.. Er is dus geen sprake van een klachtencommissie. Omdat de klacht complex was, is ook de klachtencoördinator, de heer M. E., aanwezig geweest bij het horen. In het kader van hoor en wederhoor worden zowel de klager als zijn 'wederpartij', in dit geval de heer T. K. gehoord in elkaars aanwezigheid. Het is dus niet zo dat de heer K. deel uitmaakte van een 'klachtencommissie'; hij diende te reageren op stellingen van verzoeker.

De gemeente geeft aan dat de klacht voor zover deze de bejegening door de heer O. betrof, gegrond is. Hiervoor zijn excuses gemaakt. Dit is gebeurd in de afhandelingsbrief van 27 maart 2012. Een dergelijke brief wordt gemaakt door het afdelingshoofd namens het college, dat immers verantwoordelijk is voor gedragingen van ambtenaren. Een persoonlijk excuus van de ambtenaar in kwestie is dan niet nodig. Wel is deze aangesproken op zijn gedrag door zijn leidinggevende.

Naar aanleiding van wat verzoeker meldt in de hoorzitting bij de Oo:

Ad.1. De gemeente geeft aan dat er weinig gelegenheid was terug te bellen. Dan moeten prioriteiten worden gesteld en wordt afgewogen hoe spoedeisend een en ander is. Dat betekent dat er wat tijd over heen kan gaan.

Ad. 2. Het wordt nu als een nieuw feit naar voren gebracht dat de heer K. een toezegging zou hebben gedaan. Voor zover bekend is er niets toegezegd.

Ad 3. E-mailverkeer aan de raad is openbaar, tenzij aangegeven is dat het strikt vertrouwelijk is. In de hoorzitting bij de gemeente is niet over denigrerend gesproken. Het ging puur over het 'citeren van'. Ook dit wordt dus nu nieuw ingebracht.

Ad 4. De heer S. maakt deel uit van het MDO, maar kon niet aanwezig zijn. De heer K. ging in zijn plaats naar dit overleg. Het is logisch dat hij dan vervolgens terugkoppelt naar de heer S..

Ad 5. Gegevens zijn beschikbaar voor een ieder die daar mee moet werken. Als dat niet correct gebeurt, dan is bezwaar mogelijk. In dit geval bleek inderdaad dat het loon van januari 2012 niet als uitgangspunt moest worden genomen.

De gemeente verwijst voor het overige naar de klachtafhandelingsbrief van 27 maart 2012.

#### **Reactie op het verslag**

De reacties van verzoeker (met uitzondering van de bijlagen) en van de gemeente zijn bij dit verslag bijgevoegd.

Voor wat betreft de reactie van **verzoeker** per e-mail van 30 oktober 2012 stelt de Oo vast dat deze deels een herhaling van standpunten van verzoeker behelst en voor een ander deel een

reactie is op standpunten die door de gemeente naar voren zijn gebracht, waarmee verzoeker het niet eens is.

Voor wat betreft de gang van zaken ten tijde van het MDO en dat wat daarin is besproken, alsmede de opmerkingen rond de zorgplicht van de gemeente en de overige toelichting van verzoeker: de Oo neemt hiervan kennis en betreft de gegevens waar nodig bij het oordeel.

**De gemeente** heeft bij e-mail van 26 oktober 2012 het verslag aangevuld met een nadere toelichting/uitwerking. De Oo neemt het hierin gemelde over en betreft dit voor zover nodig bij de overwegingen.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

De Oo stelt vast dat verzoeker diverse klachten over de handelwijze binnen de gemeente Hengelo aan de orde stelt. De schriftelijke stukken, dat wat bij de hoorzitting van de Oo aan de orde is geweest en de reacties van partijen op het verslag van de Oo overziend, komt de Oo hierbij tot de volgende indeling qua onderwerpen:

1. De bejegening door de heer O.
2. Klachtbehandeling
3. Terugbellen
4. Het MDO
5. De salarisstroom van januari 2012

Hierbij heeft de Oo aan de volgende ombudsnormen getoetst:

### **Bejegening**

Bij een fatsoenlijke bejegening gaat het er om dat (een vertegenwoordiger van) de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is.

### **Integriteit**

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Deze normen zijn een uitwerking van de kernwaarden

- Respectvol
- Eerlijk en betrouwbaar

De Oo overweegt hieromtrent als volgt:

#### *1. De bejegening door de heer O.*

De directe aanleiding voor het indienen van klachten is geweest het telefoongesprek van verzoeker met de heer O. op 6 februari 2012, waarbij verzoeker onheus is bejegend en het vervolg daarop. De gemeente heeft erkend dat dat wat door de heer O. gezegd is de grenzen van het betamelijke overschrijdt en heeft hiervoor excuses aangeboden. Deze excuses zijn neergelegd in de schriftelijke reactie op de klachten, een brief die is geschreven namens het college van burgemeester en wethouders, verantwoordelijk voor het optreden van ambtenaren van de gemeente. Verzoeker heeft aangegeven dat hij eigenlijk excuses wilde van de betrokken ambtenaar; immers er is anders voor deze persoon weinig gevolg als het gaat om onheus gedrag.

De Oo stelt vast dat het gaat om excuses van de verantwoordelijken en dat de betrokken ambtenaar door zijn leidinggevende is aangesproken op zijn gedrag.

In die zin is er naar de mening van de Oo voldoende vervolg gegeven aan de klacht van verzoeker over het optreden van de ambtenaar. Voor de volledigheid van de klachtafhandeling is het voor de Oo aanbevelenswaardig de klager te laten weten dat men in de organisatie vervolg geeft aan diens klacht. De exacte details zijn daarbij niet nodig.

Voor het overige merkt de Oo op dat een goede opvang van verzoeker op de dag zelf, toen hij zich meldde op het stadskantoor, veel van de latere commotie had kunnen voorkomen.

De Oo kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de communicatie hierbij niet goed is verlopen.

Hoewel hierbij ook van de zijde van verzoeker niet steeds even tactvol is opgetreden, is het aan de medewerkers van de gemeente hem serieus te nemen en dusdanig te handelen dat hij zich gehoord voelt. Gezien de uiteenlopende versies van gemeente en verzoeker op dit punt is hier door de Oo echter geen uitsluitel over te geven.

**Oordeel Oo:** er is sprake van onbehoorlijke bejegening van de zijde van de heer O. , erkend door de gemeente; excuses zijn aangeboden.

**Aanbeveling:** het was wellicht goed geweest dat er een follow-up was gegaan naar verzoeker over de verdere interne procedure.

Klacht gegrond verklaard door de gemeente, voor de Oo verder ongegrond.

## *2. Klachtbehandeling.*

Het klachtrecht is in de Algemene wet bestuursrecht zo geregeld dat eerst de gemeente zelf de gelegenheid krijgt de klacht te behandelen en dat daarna, als klager niet tevreden is, een externe onafhankelijke commissie/ombudsman een oordeel kan geven.

In tegenstelling tot wat verzoeker aangeeft is er bij de behandeling van de klacht door de gemeente dan ook geen sprake van een (onafhankelijke) klachtencommissie.

Als er bij de interne klachtbehandeling door de gemeente een hoorzitting plaatsvindt zijn daarbij normaliter aanwezig: klager, (de leidinggevende van) degene over wie wordt geklaagd en de klachtbehandelaar.

De klachten van verzoeker hebben betrekking op het afdelingshoofd, de heer T. K.en drie medewerkers van zijn afdeling te weten de heren O. , S. en K.. Daarnaast heeft de klacht betrekking op de heer D.van een andere afdeling van de gemeente.

De gemeente heeft er voor gekozen om de klacht door de sectormanager van de sector Publieksdiensten en Sociale Zaken (PSZ) af te laten handelen. De heer K.valt als afdelingshoofd onder de verantwoordelijkheid van de sector PSZ. Omdat de klacht zowel betrekking heeft op de heer K.als drie medewerkers van zijn afdeling heeft de gemeente besloten hem te horen. De heer K.heeft zelf zijn drie medewerkers gehoord en de standpunten tijdens de hoorzitting kenbaar gemaakt. De heer D.is gehoord door de klachtencoördinator van de gemeente Hengelo.

De Oo vindt het jammer dat het in de hoorzitting van de gemeente voor verzoeker niet echt duidelijk is geworden met welke rol een ieder daar zat. Een duidelijke uitleg daarover voorkomt misverstanden zoals bij verzoeker, die uitgaat van een onafhankelijke klachtencommissie. Voor het overige heeft de Oo geen feiten en omstandigheden aangetroffen die tot de conclusie zouden moeten leiden dat er sprake is geweest van een onzorgvuldige klachtbehandeling. Dat de uitkomst voor verzoeker onvoldoende was, is duidelijk.

**Oordeel Oo:** klachtbehandeling is behoorlijk, conform de algemene wet bestuursrecht. Klacht niet gegrond.

**Aanbeveling:** bij de hoorzitting zou er wellicht meer aandacht moeten zijn voor ieders functie en rol.

### *3. Terugbellen.*

Verzoeker geeft aan dat er een toezegging is geweest dat de heer O. op 7 februari 2012 zou terugbellen. Dat gebeurde niet en toen heeft hij zelf rond 16.00 uur contact opgenomen. De gemeente meldt dat ambtenaren prioriteiten dienen te stellen en dat terugbellen er nog niet van was gekomen tot het moment dat verzoeker zelf belde. De Oo onderschrijft dat ambtenaren hun werkzaamheden moeten plannen en daarbij prioriteiten moeten stellen. Gezien de ophef die er de dag daarvoor was geweest rond verzoeker had het naar de mening van de Oo wellicht voor de hand gelegen als de prioriteitstelling wat anders was uitgevallen.

Over het geheel genomen -verzoeker doet ook melding van andere gevallen waarbij niet of niet snel genoeg is gereageerd- concludeert de Oo dat verwachtingen bij verzoeker enerzijds en anderzijds de visie daarop van de gemeente, alsmede de mogelijkheden bij de gemeente, uiteen lopen. De Oo kan hierover dan ook geen definitief uitsluitel geven.

**Oordeel Oo:** geen oordeel mogelijk.

### *4. Het MDO.*

In het verslag van het MDO staat vermeld dat de heer K. de heer S. vervangt. Het ligt voor de Oo dan ook voor de hand dat dat hij vervolgens de uitkomsten van deze bijeenkomst aan de heer S. terugkoppelt.

Verzoeker is van mening dat hijzelf voor vervanging en terugkoppeling uitdrukkelijk toestemming had moeten geven.

Zo dat al het geval is had hij naar de mening van de Oo dit kenbaar kunnen maken aan het begin van de bijeenkomst. Verder wordt door verzoeker nergens onderbouwd dat men tekent voor geheimhouding. Dat neemt niet weg dat er inderdaad niet overal rondgebazuind moet worden wat er besproken is. Terugkoppeling naar degene die men vervangt bij een bijeenkomst is integendeel juist nodig. Het zou immers kunnen dat er door de afwezige collega nog actie moet worden ondernomen.

Verzoeker heeft uit het MDO geconcludeerd dat de gemeente actie zou gaan ondernemen.

De Oo heeft kennis genomen van het verslag van het MDO en dan blijkt dat juist Menzis en Carint in actie zouden moeten komen. Bij de afspraken en onder 'wat dient er te gebeuren' staat voor de gemeente alleen vermeld dat de notulen worden uitgewerkt en samen met de adressenlijst worden verstuurd. Het is dan ook niet duidelijk waar verzoeker zijn mening op baseert.

De Oo is niet bevoegd uitspraken te doen over de zorgplicht voor de gemeente als het gaat om de follow-up bij een zorgalarm. Hiervoor kunnen aanvragen worden ingediend, die bij een negatieve uitkomst vatbaar zijn voor bezwaar en beroep.

Wel geldt in zijn algemeenheid dat de gemeente bij zorg zoals hier aan de orde is, pas in actie komt in een absolute noodsituatie. Of dat hier het geval is, is de vraag. Maar, zoals aangegeven, een oordeel daarover behoort niet tot de bevoegdheid van de Oo.

Uiteindelijk komt verzoeker -nu hij meent dat er een aanvraag voor het zorgalarm ligt en de gemeente daar niets mee doet- in het stadium van een zogenaamde fictieve weigering en kan hij bezwaar indienen. MEE-Twente zou hem hierover moeten kunnen adviseren.

De gemeente daarentegen geeft aan dat er geen aanvraag is. Voor verzoeker zou naar de mening van de Oo dan ook de kortste weg zijn alsnog een aanvraag in te dienen.

**Oordeel:** behoorlijk, klacht niet gegrond.



5. *De salarisstrook van januari 2012.*

Verzoeker geeft aan dat een salarisstrook van januari 2012 is doorgegeven aan de beoordelaar van de langdurigheidstoelage over het jaar 2011. Het is gebleken dat niet januari 2012 als ijkpunt genomen moet worden bij een langdurigheidstoelage over 2011. Dat wil naar het oordeel van de Oo echter nog niet zeggen dat privacy is geschonden. Er is hier sprake van een fout die in een bezwarenprocedure recht is gezet.

Verzoeker heeft een dossier bij de gemeente waar ambtenaren die zich met zijn aanvragen bezighouden, inzage in hebben. In de sfeer van (bijzondere) bijstand, die vanuit publieke middelen wordt bekostigd, levert een aanvrager dan ook in op zijn privacy.

Dat neemt niet weg dat de gemeente met aangeleverde gegevens prudent dient om te gaan.

De Oo heeft echter geen aanwijzingen dat hier sprake is van een ontoelaatbare inbreuk op privacy.

**Oordeel Oo:** behoorlijk, klacht niet gegrond.

Raalte, 7 januari 2013.

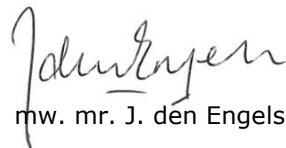
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 12 november 2012.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse

**BIJLAGEN:**

Reacties op het verslag van de Oo (tekst letterlijk overgenomen):

**Verzoeker** stuurt de Oo op 30 oktober 2012 de volgende e-mail:

Bij deze de reactie van de verzoeker op de bevindingen van de ombudscommissie opgemaakt n.a.v. het verzoek om onderzoek te doen naar een gedraging van de gemeente Hengelo.

Dit document, notulen van het MDO en de ingebrachte punten stuur ik in de bijlage mee en ik verzoek u de ontvangst van dit bericht per e-mail aan mij te bevestigen.

De gemeente reageert op de stelling van de verzoeker, gesteld tijdens de op 9 oktober 2012 gehouden hoorzitting, zoals onder punt 1 staat vermeld. De onder ad.1. vermelde reactie en beargumentering zijn niet steekhoudend. Dhr. T. S. had in een telefoongesprek voorafgaand aan 6 februari 2012 toegezegd een interne e-mail naar Dhr. O. te sturen om er zodoende voor te zorgen dat deze op 6 februari contact opnam met de verstandelijk gehandicapte dochter van de verzoeker.

Dit is een knetterharde toezegging er kan dus geen sprake zijn van het stellen van prioriteiten en het afwegen van de spoedeisendheid van de situatie. Gezien het gegeven dat het telefoongesprek pas om 16.00 uur plaatsvond kan, ander dan dat de gemeente stelt, gesteld worden dat Dhr. O. ruimschoots voldoende tijd had gehad om contact op te nemen.

De gemeente reageert op de stelling van de verzoeker, gesteld tijdens de op 9 oktober 2012 gehouden hoorzitting, zoals onder punt 2 staat vermeld. De onder ad.2. vermelde reactie en beargumentering zijn niet steekhoudend. Dit is niet als een nieuw feit, maar al op 2 maart 2012, naar voren gebracht. De verzoeker heeft het gemeentelijke pand aan de Hazenweg in Hengelo pas verlaten nadat Dhr. B. K. had beloofd dat Dhr. T. K. de verzoeker op 7 februari 2012 contact met de verzoeker zou opnemen.

Dat de klachtafhandelingsbrief van 27 maart 2012 op dit punt onvolledig is kan niet aan de verzoeker worden verweten en moet de klachtbehandelaar op zichzelf reflecteren.

De gemeente reageert op de stelling van de verzoeker, gesteld tijdens de op 9 oktober 2012 gehouden hoorzitting, zoals onder punt 3 staat vermeld. De onder ad.3. vermelde reactie en beargumentering zijn niet steekhoudend. Dit is niet als een nieuw feit, maar al op 2 maart 2012, naar voren gebracht. Het woord denigrerend is niet letterlijk gevallen. Wel heeft de verzoeker geuit dat hoe hij zich voelde na het citeren van de e-mail.

Dat de klachtafhandelingsbrief van 27 maart 2012 op dit punt onvolledig is kan niet aan de verzoeker worden verweten en moet de klachtbehandelaar op zichzelf reflecteren.

De gemeente reageert op de stelling van de verzoeker, gesteld tijdens de op 9 oktober 2012 gehouden hoorzitting, zoals onder punt 4 staat vermeld. De onder ad.4. vermelde reactie en beargumentering zijn niet steekhoudend.

Dhr. T. S. maakt geen deel uit van het MDO. Hij is uitgenodigd om bij het MDO aanwezig te zijn maar kon op deze uitnodiging niet ingaan. Dhr. T. K. heeft ongenodigd de vrijheid genomen bij het MDO aanwezig te zijn. Geen van de aanwezigen heeft hier bezwaar tegen gemaakt. Dhr. T. K. heeft voor geheimhouding getekend. Dhr. T. S. niet. Er zijn tijdens het MDO geen zaken besproken welke noodzakelijkerwijs teruggekoppeld moesten worden naar Dhr. T. S.. Tijdens het MDO zijn evenmin zaken besproken die van belang waren voor de afdeling sociale zaken van de gemeente Hengelo. De komst van Dhr. T. K. was daarom ook overbodig.

Uit de notulen welke de verzoeker u tijdens de hoorzitting op 9 oktober 2012 heeft overhandigd blijkt het bovenstaande. Dhr. T. S. heeft niet voor geheimhouding getekend en Dhr. T. K. heeft de verzoeker niet om toestemming gevraagd. Als Dhr. T. K. dit wel had gedaan dan had de verzoeker hiervoor zeer beslist geen toestemming gegeven. Dit omdat er naar de mening van de verzoeker tijdens het MDO niets is besproken waarvan de verzoeker wil dat Dhr. T. S. daar kennis van draagt. Kort gezegd, het gaat Dhr. T. S. niets aan wat er tijdens het MDO besproken is. De privacy van de verzoeker is in deze ernstig geschonden. Het is niet logisch dat Dhr. T. K. de notulen aan Dhr. T. S. heeft gegeven. Het is ondoordacht.

De gemeente reageert op de stelling van de verzoeker, gesteld tijdens de op 9 oktober 2012 gehouden hoorzitting, zoals onder punt 5 staat vermeld. De onder ad.4. vermelde reactie en beargumentering zijn niet steekhoudend.

De verzoeker is van mening dat de persoon waaraan Dhr. T. S. de loonspecificatie van 2012 overhandigde hier niet mee hoefde en zelfs niet mee mocht werken. Dit is inmiddels gebleken dus is hier wel degelijk sprake van klachtwaardig gedrag.

Punt 7 van de stellingen van de verzoeker behoeft een nadere uitleg cq verduidelijking. De gemeente onttrekt zich aan de zorgplicht omdat zij ermee bekend is dat de verzoeker zich in een risicovolle situatie bevindt. Dit blijkt ook uit de notulen van het MDO.

De gemeente is ervan op de hoogte dat partijen zich niet houden aan de tijdens het MDO gemaakte afspraken. De verzoeker heeft de burgemeester hiervan ook op de hoogte gebracht en hem verzocht iets te ondernemen. De verzoeker heeft een beroep gedaan op de zorgplicht van de gemeente. De burgemeester heeft naar aanleiding van dit beroep beloften gedaan die niet door hem zijn nagekomen.

De afdeling procesmanagement van de gemeente Hengelo, welke op verzoek van het zorgkantoor van Menzis het MDO georganiseerd heeft, had naar de mening van de verzoeker direct in actie moeten komen en op zijn minst direct door de burgemeester moeten worden ingeschakeld.

De verzoeker is van mening dat, wanneer Dhr. T. S. denkt dat het zorgalarm niet meer nodig is en de verzoeker hem zegt dat dit nog wel degelijk nodig is, de aanvraag gewoon doorloopt. Er is immers geen voor beroep vatbare beslissing. Deze is er alleen als een aanvraag is afgehandeld. Het is dan ook zinloos te noemen opnieuw een aanvraag in te dienen als de aanvraag nog loopt.

De verzoeker is uit niets gebleken dat zowel de gemeente Hengelo als de burgemeester enige inspanning heeft geleverd om iets aan de risicovolle situatie, waarin de verzoeker tot op heden nog verkeerd, dan ook maar iets te doen.

De verzoeker verwijst verder naar de, door hem, ingebrachte punten welke de verzoeker u tijdens de hoorzitting op 9 oktober 2012 eveneens schriftelijk heeft overhandigd.

Dit document, de notulen van het MDO en de ingebrachte punten stuurt de verzoeker in de bijlage mee.

**De gemeente** reageert bij e-mail van 26 oktober 2012 aan het secretariaat van de Oo als volgt:

Op 17 oktober 2012 hebt u het verslag van bevindingen n.a.v. de hoorzitting m.b.t. de klacht van de heer Z. toegezonden. U hebt verzocht voor 7 november 2012 te reageren.

Bij de feiten mis ik bij punt 4h de opmerking dat de heer K. de heer S. in het MDO vervangt i.v.m. ziekte van de heer S.. Dit geldt ook voor punt 5h. De heer K. heeft de heer S. vervangen tijdens het MDO. De gemeente is van oordeel dat het noodzakelijk is dat de heer K. de heer S. in kennis stelt, voor zover noodzakelijk, van hetgeen besproken is tijdens het MDO.

Op pagina 5 onder het kopje gemeente wil ik het volgende opmerken:

In de tweede zin staat dat de heer R. R. afdelingshoofd is. Dat is niet juist. De klacht heeft betrekking op het afdelingshoofd T. K. en drie medewerkers van zijn afdeling te weten de heren O. , S. en K.. Daarnaast heeft de klacht betrekking op de heer D. van een andere afdeling van de gemeente.

De gemeente heeft er voor gekozen om de klacht door de sectormanager van de sector Publieksdiensten en Sociale Zaken (PSZ) af te laten handelen. De heer K. valt als afdelingshoofd onder de verantwoordelijkheid van de sector PSZ. Omdat de klacht zowel betrekking heeft op de heer K. als drie medewerkers van zijn afdeling heeft de gemeente besloten hem te horen. De heer K. heeft zelf zijn drie medewerkers gehoord en de standpunten tijdens de hoorzitting kenbaar gemaakt. De heer K. is gehoord door de klachtcoördinator van de gemeente Hengelo.

In de tweede alinea onder het kopje gemeente op pagina 5 schrijft u dat de afhandelingsbrief door het afdelingshoofd namens het college is gemaakt. Dat is feitelijk niet juist. De klacht is zoals hiervoor is beschreven behandeld door de sectormanager PSZ. Hij heeft namens het college de brief verzonden.

Op pagina 6 onder ad 1 heeft de gemeente het anders verwoord dan is beschreven. De heer O. was nog niet in de gelegenheid zelf maandagmiddag telefonisch contact op te nemen met de heer Z. . Medewerkers van de gemeente moeten prioriteiten stellen in het afhandelen van de werkzaamheden. Hierbij wegen de medewerkers af hoe spoedeisend de werkzaamheden zijn. Voordat de heer O. in de gelegenheid was de heer Z. te bellen werd hij zelf al maandagmiddag gebeld.

Op pagina 6 ad 2 Hierbij mist de gemeente de opmerking dat van een toezegging van de heer K. in eerdere aanleg geen melding is gemaakt door de heer Z. . Noch in zijn klaagschrift noch tijdens de hoorzitting bij de gemeente. Daarom is volgens de gemeente sprake van een nieuw feit. Waarbij de gemeente overigens van mening is dat de heer K. geen toezegging heeft gedaan, voor zover bekend.

Op pagina 6 ad 5: gegevens in het dossier van de heer Z. zijn beschikbaar voor medewerkers van de gemeente Hengelo die daar mee moeten werken. Op grond van de Wet eenmalige

gegevensuitvraag mogen gemeenten informatie waarover ze beschikken niet nogmaals opvragen. Op grond hiervan heeft de heer S. de loonstrook van de heer Z. waarover hij beschikt aan zijn collega gegeven die deze gegevens nodig heeft voor de afhandeling van een aanvraag. Vervolgens neemt de gemeente een beslissing op die aanvraag. Als de gemeente een verkeerd besluit neemt omdat bijvoorbeeld niet de juiste inkomensgegevens heeft gebruikt dan kan de heer Z. daartegen in bezwaar gaan.