

## Oordeel

### Verzoeker

De heer M. C. te Zwolle

### Datum verzoekschrift

Het ondertekende verzoek tot onderzoek is op 3 november 2010 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

### Betreft

Het verzoek betreft de gemeente Zwolle, verder te noemen de gemeente.

### Aard van de klacht

Verzoeker klaagt erover dat zijn consulent het telefoongesprek heeft beëindigd, toen hij belde om na te vragen of zijn inkomstenformulier was ontvangen.

### Procedure

Op 19 oktober 2010 heeft verzoeker telefonisch een klacht ingediend bij de gemeente. Bij brief van 26 oktober 2010 reageert de gemeente op de klacht.

Omdat verzoeker niet tevreden was over het resultaat van de klachtbehandeling heeft hij op 3 november 2010 een verzoek tot onderzoek ingediend bij de Overijsselse Ombudsman, met als toelichting een verwijzing naar de brief van de gemeente. Bij brief van 8 november 2010 heeft de Overijsselse Ombudsman de ontvangst van de klacht bevestigd, waarna bij brief van 11 november 2010 aan hem is medegedeeld dat de Ombudscommissie de klacht in behandeling gaat nemen en dat de stukken zijn opgevraagd bij de gemeente.

Bij brief van 23 december 2010 zijn verzoeker en de gemeente uitgenodigd voor een hoorzitting op 13 januari 2011. Bij deze hoorzitting waren aanwezig: verzoeker en de heer B., de heer E. (klachtbehandelaar), mevrouw G. (consulent Werk en Inkomen), de heer W. (consulent) en mevrouw J. (consulent) en van de zijde van de Ombudsman de heer A. Lunenburg en mevrouw P. Weggemans.

### 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.

## Vereisten van behoorlijkheid

Het onderzoek betreft de norm (vereiste van behoorlijkheid):

- Correcte bejegening;

## Feiten

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

1. Verzoeker ontvangt een bijstandsuitkering via de gemeente. Iedere maand vult verzoeker een rechtmatigheidsonderzoeksformulier (ROF) in dat hij inlevert bij de afdeling Sociale Zaken.
2. Op 15 oktober 2010 belt verzoeker naar zijn consulent, mevrouw G., om na te vragen of het ROF van die maand is ontvangen. Omdat zijn consulent die dag niet aanwezig was is verzoeker te woord gestaan door een collega van mevrouw G.
3. Op 19 oktober 2010 neemt verzoeker wederom telefonisch contact op. Hij krijgt nu zijn consulent te spreken en informeert nogmaals naar de ontvangst van zijn ROF. In dit gesprek zou ook gesproken zijn over de reden van afwezigheid van de consulent op 15 oktober 2010. Uiteindelijk heeft de consulent aangekondigd het gesprek te zullen beëindigen en zij heeft de verbinding verbroken.
4. Die zelfde dag, op 19 oktober 2010, dient verzoeker telefonisch een klacht in over het beëindigen van het telefoongesprek door zijn consulent. Deze klacht is in behandeling genomen door de gemeente. Verzoeker is bij de afhandeling van de klacht niet meer gehoord.
5. Bij brief van 26 oktober 2010, verzonden 29 oktober 2010, geeft de gemeente een reactie op de klacht. In deze reactie wordt ondermeer gesteld:  
“(…) Op 15 oktober 2010 heeft u getracht telefonisch contact op te nemen met mevrouw G. om te informeren naar de ontvangst van uw rechtmatigheidsonderzoeksformulier (ROF). In verband met haar afwezigheid bent u te woord gestaan door haar collega en is aan u geantwoord dat het betreffende ROF is ontvangen. Op 19 oktober 2010 heeft u wederom telefonisch contact gezocht met mevrouw G. In dit gesprek heeft u haar eveneens gevraagd of uw ROF ontvangen is. Mevrouw G. heeft u geantwoord dat deze vraag reeds door haar collega op 15 oktober 2010 bevestigend is beantwoord. Vervolgens heeft u gevraagd naar de reden van de afwezigheid van mevrouw G. op 15 oktober 2010. Hoewel een dergelijke vraag niet ter zake doet, en mevrouw G. niet gehouden is hierop te antwoorden, heeft zij hierop geantwoord. U heeft vervolgens getracht met mevrouw G. een discussie aan te gaan over de vraag of de reden van mevrouw G. om verlof op te nemen legitiem is geweest. Hierop heeft mevrouw G. u aangegeven dat een dergelijke discussie niet ter zake doet en dat zij om die reden de verbinding zal verbreken.  
Gezien het voorgaande kan niet anders geconcludeerd worden dan dat u door zowel mevrouw G. als haar collega correct te woord bent gestaan. De verbinding is door mevrouw G. weliswaar verbroken, doch naar onze mening met goede reden en niet eerder dan nadat zij u dit heeft medegedeeld. U klacht achten wij dan ook ongegrond.”
6. Naar aanleiding van het antwoord van de gemeente heeft verzoeker op 3 november 2010 een klacht ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Als omschrijving van de klacht verwijst hij slechts naar de bovengenoemde brief van de gemeente.

## **Standpunten van partijen**

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 13 januari 2011 nog de volgende toelichting gegeven.

### Verzoeker

De heer Lunenburg geeft aan dat er twee lezingen zijn van het telefoongesprek en vraagt verzoeker toe te lichten wat er is gezegd. Verzoeker geeft aan dat hij de week ervoor had gebeld met de vraag of zijn inkomstenformulier was ontvangen. Hij was toen door een collega van mevrouw G. te woord gestaan, die hem vriendelijk te woord stond. In het verleden is verzoeker twee maanden gekort op zijn uitkering omdat zijn inkomstenformulier niet was ontvangen. Verzoeker geeft aan dat hij nog een keer naar de ontvangst van zijn inkomstenformulier heeft gevraagd omdat in die periode de post niet goed aankwam en hij zeker wilde weten dat het ontvangen was. Hij heeft gebeld tussen 9 en 10 uur om te vragen of het formulier was binnengekomen. In het verleden is zijn uitkering ook een keer stopgezet omdat het inkomstenformulier niet was ontvangen. De uitkering is toen later weer hersteld, de gemeente gaf toen aan een fout te hebben gemaakt. Op de maandagen en donderdagen gaat verzoeker naar de sportschool. Op vrijdagmorgen heeft hij tijd om te bellen. Op de vraag van de heer Lunenburg of er ook gesproken is over de reden van verlof van mevrouw G. geeft verzoeker aan dat hij niet heeft gezegd dat ze geen verlof mocht opnemen of dat het bezoeken van haar kleinkind geen reden was voor verlof. Het zou wel kunnen, zo geeft hij desgevraagd aan, dat hij heeft gezegd dat hij zijn vader ook wel eens drie weken niet ziet. Verzoeker geeft aan niet boos te zijn. Hij geeft aan dat het wel vervelend is dat als je tussen 9.00 en 10.00 uur belt je vaak lang in de wacht staat en soms niet meer aan de beurt komt. Tot slot verklaart verzoeker dat hij tegenwoordig op de inkomstenformulieren alles met 'nee' beantwoordt. Aan hem wordt de tip meegegeven het formulier samen met iemand in te vullen.

### Gemeente, mevrouw G.

Mevrouw G. verklaart dat verzoeker haar verlof ter discussie stelde. Hij gaf aan dat hij zijn vader ook wel eens drie weken niet ziet. Mevrouw G. heeft toen aangegeven dat ze geen zin had hierover een gesprek te voeren en het gesprek te zullen beëindigen. Het onderwerp lag bij mevrouw G. ook gevoelig zo verklaart ze omdat het voor haar heel bijzonder was dat ze haar kleinkind mocht zien.

### Gemeente, de heer W.

De heer W. verklaart dat hij de collega is die verzoeker de week ervoor heeft gesproken. Hij zat er ook bij toen mevrouw G. het gesprek beëindigde. Hij geeft aan dat mevrouw G. verzoeker tot het eind van het gesprek met u bleef aanspreken.

### De heer B.

De heer B. verklaart dat zijn vriend wat netter had moeten zijn aan de telefoon en dat het hem niet aangaat wat de reden is van het verlof van mevrouw G.

Tot zover de bevindingen.

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen. Van beiden is geen reactie ontvangen.

## **Overwegingen van de Ombudscommissie**

### Kern van de klacht

Verzoeker klaagt erover dat zijn consulent op 19 oktober 2010 het telefoongesprek heeft beëindigd door de verbinding te verbreken.

### Correcte bejegening

Beleefdheid en fatsoen; dit vereiste houdt in dat bestuursorganen burgers respecteren en hen beleefd behandelen.

Verzoeker klaagt erover dat zijn consulent het telefoongesprek heeft beëindigd door de verbinding te verbreken toen hij op 19 oktober 2010 belde om te vragen of zijn inkomstenformulier was ontvangen. Eerder, op 15 oktober 2010 heeft verzoeker al gebeld om te vragen of het zelfde inkomstenformulier was ontvangen. Toen kreeg hij, omdat zijn consulent een dagje verlof had, een collega van haar te spreken die ook aangaf dat het inkomstenformulier was ontvangen. Toen het telefoongesprek op 19 oktober 2010 op een bepaald moment ging over de reden van afwezigheid van de consulent heeft de consulent na dit eerst te hebben aangekondigd het gesprek beëindigd.

Tijdens de hoorzitting heeft verzoeker aangegeven waarom hij wilde nagaan of zijn inkomstenformulier was ontvangen. Hij is in het verleden gekort op zijn uitkering omdat zijn inkomstenformulier niet was ontvangen. Tijdens de hoorzitting heeft de consulent een toelichting gegeven waarom het gesprek over de reden van haar verlof bij haar extra gevoelig lag.

De Ombudscommissie overweegt dat het voorstelbaar is dat verzoeker wilde nagaan of zijn inkomstenformulier was ontvangen. Ondanks dat door de andere consulent op 15 oktober bevestigend was geantwoord is het voorstelbaar dat verzoeker nog een keer de bevestiging wilde van zijn eigen consulent nu het om zo iets belangrijks als zijn inkomen gaat. De Ombudscommissie is echter van oordeel dat het verzoeker niet aangaat, wat de reden van het verlof van zijn consulent is. Eventuele opmerkingen daarover zijn dan ook misplaatst. Nu de consulent eerst heeft aangegeven het gesprek te gaan beëindigen na deze opmerkingen en daarna de verbinding heeft verbroken heeft zij dit naar het oordeel van de Ombudscommissie terecht en op de goede gronden gedaan. Zij heeft verzoeker naar het oordeel van de Ombudscommissie dan ook op een beleefde en fatsoenlijke manier bejegend.

### Klachtafhandeling

Voor wat betreft de klachtafhandeling heeft de Ombudscommissie geen nadere opmerkingen, naar het oordeel van de Ombudscommissie is de klachtafhandeling behoorlijk.

## Oordeel

De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidnormen:

I. Correcte bejegening: behoorlijk;

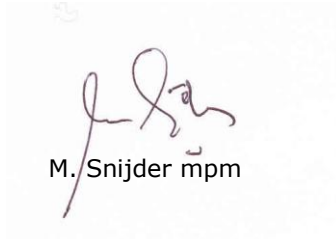
Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.

II. Klachtafhandeling: behoorlijk.

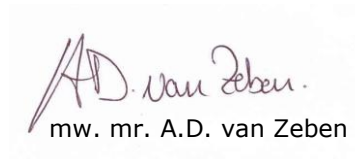
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 28 februari 2011.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mw. mr. A.D. van Zeben