

Oordeel

Verzoeker

De heer E.F. te Zwolle.

Datum verzoekschrift

Het ondertekende verzoek tot onderzoek is op 01 maart 2010 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

Het verzoek betreft het college van burgemeester en wethouders (B&W) van de gemeente Zwolle, Sociale Zaken en Werkgelegenheid, (verder te noemen: de gemeente).

Aard van de klacht

Verzoeker klaagt er over dat

- a. zijn re-integratiecoach de door hem in vertrouwen gegeven privé informatie over een voorval in het ziekenhuis doorgaf aan zijn consultant Werk en de consultant daarover jegens verzoeker een beledigende opmerking maakte; en
- b. de in vertrouwen gegeven informatie leidde tot verwijzing naar de Ambulant Forensische Psychiatrie Noord (AFPN), onderdeel van GGZ.

Procedure

Op 11 december 2009 en op 5 januari 2010 diende verzoeker een klacht in bij de gemeente. De gemeente hoorde verzoeker op 25 januari 2010. Bij brief van 26 januari 2010, verzonden 29 januari 2010, deelde de gemeente haar bevindingen en conclusie over de klacht aan verzoeker mee.

Verzoeker is niet tevreden over het resultaat van de klachtbehandeling en daarom diende hij op 1 maart 2010 een verzoek tot onderzoek in bij de Overijsselse Ombudsman. Bij brief van 4 maart 2010

vroeg de Overijsselse Ombudsman stukken op bij de gemeente om een goed beeld te kunnen vormen van de ingediende klacht. Na bestudering van de ontvangen stukken besloot de Ombudscommissie de klacht in onderzoek te nemen en een hoorzitting te houden. Bij de hoorzitting op 22 maart 2010 waren aanwezig: verzoeker, de betrokken consultant Werk, de seniorconsultant Werk en de klachtencoördinator.

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 normen (vereisten van behoorlijkheid):

- bejegening
- privacy

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 al enige tijd een uitkering ingevolge de Wet werk en bijstand (Wwb). Sedert september 2009 volgt verzoeker een traject via re-integratiebedrijf Aubisque Counseling en Coaching (verder te noemen Aubisque). Dit traject duurt een jaar en heeft als doel een langdurige uitstroom naar reguliere arbeid. Contactpersoon bij Aubisque is de re-integratiecoach, de heer X.
2. In de periode van 23 november tot begin december 2009 lag verzoeker in het ziekenhuis voor een hartoperatie. Op 3 december 2009 mocht verzoeker weer naar huis. Verzoeker deed bij het ziekenhuis het verzoek om te mogen deelnemen aan de FIT module. Dat is een training van drie keer per week, elke keer een uur, onder begeleiding van een fysiotherapeut.
3. Daarnaast is verzoeker in behandeling bij een psychiater, werkzaam op de Poli Psychiatrie-Psychotherapie van het ziekenhuis.

Ten aanzien van a.: bejegening door de consultant

4. Op 27 november 2009 deed zich in het ziekenhuis een incident voor: een andere patiënt zette zijn schoenen op het nachtkastje van verzoeker, naast zijn eten. Verzoeker werd kwaad, omdat hij dat niet gepast vindt.

5. Op 7 december 2009 kwam X bij verzoeker op huisbezoek om te praten over hoe nu verder. Tijdens het gesprek noemde verzoeker het (schoen)voorval. Tijdens het huisbezoek nam X telefonisch contact op met de consulent om het vervolgtraject te bespreken. X vertelde de consulent toen ook over het schoenvoorval. Daarop maakte de consulent telefonisch hierover een opmerking tegen verzoeker, volgens verzoeker zei de consulent "dat ik moet stoppen om naar andere mensen te wijzen en naar mij zelf moet kijken."
6. Verzoeker vond de opmerking beledigend en discriminerend en diende daarom op 11 december 2009 een klacht in bij de gemeente.
7. De gemeente schreef in haar bevindingen en conclusie over de klacht "De (consulent) heeft d.d. 26 januari 2010 desgevraagd aangegeven dat hij inderdaad telefonisch contact met u heeft gehad begin december 2009. Nadat hij het verhaal over het schoenincident van (X) had gehoord heeft de (consulent) aangegeven dat u zich beter op uw eigen ontwikkeling en de toekomst kunt richten. Daarnaast, zo zegt de (consulent) heeft hij aangegeven dat discriminatie niet kan en mag, maar dat dit hele gebeuren niets met discriminatie te maken heeft."

Ten aanzien van b: verwijzing naar de AFPN

8. Tijdens het huisbezoek besprak X met verzoeker een mogelijk traject bij de AFPN in het kader van het re-integratietraject. Verzoeker stond daar niet afwijzend tegenover. Daarom meldde X verzoeker aan bij de AFPN. De AFPN nodigde verzoeker uit voor een intakegesprek op 28 december 2010.
9. Inmiddels had verzoeker via internet bekeken wat de AFPN voor instelling is en aan welke doelgroepen ze hulp bieden en verzoeker vond dat hij daartoe niet behoorde. Verzoeker vond het beledigend dat men hem daarnaar had doorverwezen en weet dit aan het doorspelen van zijn privé informatie over het schoenvoorval.
10. Verzoeker diende hierover op 5 januari 2010 een klacht in bij de gemeente.
11. De gemeente schreef in haar bevindingen en conclusie over de klacht " Er is volgens (X) inderdaad gesproken met u over een doorverwijzing naar de AFPN in het kader van uw re-integratietraject. U zou, volgens (X), op dat moment niet afwijzend hebben gereageerd op dit voorstel. (...) Inmiddels is de doorverwijzing naar de AFPN naar aanleiding van uw klachten stopgezet. Overigens is het niet zo dat niet bekend was dat u al onder psychische begeleiding was toen (X) bij u over de AFPN begon. De psychische begeleiding was/is echter in het kader van uw operatie en de nasleep daarvan en heeft geen relatie met uw re-integratietraject. X heeft nog benadrukt dat indien u direct zou hebben aangegeven dat u de AFPN niet zag zitten hij u daar ook niet aangemeld zou hebben. U zou dan ook geen uitnodiging hebben ontvangen. Uit de gesprekken die met (X en de consulent) zijn gevoerd naar aanleiding van uw klachten is naar voren gekomen dat zij beiden het beste met u voor hadden en nog steeds hebben. Zij zijn er niet op uit om u dwars te zitten of te discrimineren. Ook hopen beiden in de toekomst op een prettige manier met u samen te kunnen werken."

Ten aanzien van de reactie van verzoeker op de conclusie van de gemeente

12. Op 16 februari 2010 liet verzoeker in een brief aan de gemeente weten dat hij andere contactpersonen wil hebben. Verzoeker schreef – kort weergegeven – “Er zijn dingen gebeurd die privé zijn en niets te maken hebben met terugkeer naar werk. Ik werd behandeld alsof ik zelf problemen zoek. Ik werd doorgestuurd naar de AFPN waar ik niets mee te maken heb, want ik heb niets fout gedaan. Ik word na mijn hartoperatie behandeld alsof ik een crimineel ben, die niet weet hoe hij met mensen moet omgaan en alsof ik zelf de schuldige ben van het probleem in het ziekenhuis, dat ik naar mijzelf moet kijken en niet naar een ander moet wijzen. Daarom heb ik besloten alle contact met beide personen te stoppen, want ik vind dat je mensen niet zo moet behandelen en dingen zeggen, waarvan je later zegt dat je die niet zo bedoelt. Behandel de mensen met respect.”

Standpunten van partijen

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje ‘Feiten’. Daarnaast gaven partijen nog de volgende toelichting.

Verzoeker

Verzoeker geeft aan dat hij graag met respect wil worden behandeld. Als hij vertrouwelijke informatie vertelt aan iemand gaat hij er vanuit dat dit niet verder wordt verteld. Verzoeker heeft verteld over de schoenen op zijn nachtkastje omdat hij zich dit erg heeft aangetrokken. Hij heeft hierover ook een klacht ingediend bij het ziekenhuis. Dat zijn consulent ook nog deze opmerking gemaakt heeft aan de telefoon begrijpt verzoeker al helemaal niet. Verzoeker is altijd bezig om anderen te helpen en aan het proberen om een toekomst op te bouwen.

Over de verwijzing naar de AFPN geeft verzoeker aan dat hij eerst niet wist om wat voor instantie het ging. Maar toen hij op internet ging zoeken zag hij dat het gaat om een instantie waar mensen die crimineel zijn heen moeten. Verzoeker is geen crimineel en wil daarom ook niet naar de AFPN.

Verzoeker heeft de indruk dat de verwijzing naar de AFPN plaatsvindt omdat hij aan X heeft verteld over het schoenincident.

Daarnaast is er nog een andere reden. Verzoeker heeft al een traject bij het ziekenhuis, waarbij ondermeer ook psychische hulp wordt geboden. Hij vindt daarom nog een ander traject overbodig.

Gemeente

De consulent verklaart dat het revalidatietraject via het ziekenhuis iets anders is dan een re-integratietraject via de AFPN. Dit laatste traject is gericht op begeleiding naar werk terwijl het eerste is bedoeld om na de ziekenhuisopname en de operatie weer op de been te komen. De AFPN is niet alleen voor mensen die een delict hebben begaan. Dit was ook niet de gedachte achter de verwijzing. De verwijzing was omdat X goede ervaringen heeft met de AFPN. Met betrekking tot de opmerking die hij gemaakt zou hebben aan de telefoon geeft de consulent aan dat hij inderdaad zo’n soort opmerking

heeft gemaakt. Hij geeft aan het belangrijk te vinden dat verzoeker zich richt op de toekomst. Voorts verklaart de consulent altijd een goede verstandhouding met verzoeker te hebben gehad en veel moeite voor hem te hebben gedaan op re-integratiegebied. De consulent hoopt dat er ook in de toekomst sprake kan zijn van een goede verstandhouding.

Tot zover de bevindingen.

Reactie op de bevindingen

Verzoeker en de gemeente werden in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen. Geen van beide partijen maakte van die gelegenheid gebruik.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Kern van de klacht

De kern van de klacht komt erop neer dat verzoeker zich door de gemeente niet met respect behandeld voelt. Verzoeker vindt dat vertrouwelijke informatie die hij aan zijn re-integratiecoach heeft verteld niet doorverteld had mogen worden aan zijn consulent. De opmerking die de consulent vervolgens heeft gemaakt vindt verzoeker beledigend. Ook vindt verzoeker het beledigend dat hij naar het AFPN werd verwezen. Hij heeft het idee dat deze verwijzing komt door de vertrouwelijke informatie die hij heeft verteld.

Correcte bejegening/ opmerking van consulent

Bij de norm van correcte bejegening gaat het om respect en fatsoen. Daarbij bepalen de specifieke omstandigheden van het geval in grote mate of een opmerking of handeling de toets der kritiek kan doorstaan. De belevingen van verzoeker en ambtenaar zijn vaak tegenstrijdig. De verzoeker klaagt immers over hoe het gedrag van een ambtenaar op hem overkwam, terwijl de ambtenaar zich in zijn eigen ogen goed gedroeg. Een ambtenaar dient zich zakelijk, neutraal en onbevooroordeeld op te stellen. Hij dient beleefd te blijven en zich zorgvuldig uit te drukken.

De vraag is of de consulent zich in het geval van verzoeker correct gedroeg door te zeggen dat verzoeker moet stoppen om naar andere mensen te wijzen, maar naar zich zelf moet kijken.

De consulent geeft aan dat hij die opmerking maakte, omdat hij het belangrijk vindt dat verzoeker zich richt op de toekomst. De consulent had altijd een goede verstandhouding met verzoeker en deed veel moeite voor hem op re-integratiegebied. Zo is er voor verzoeker een bijzonder duur traject ingezet via Aubisque. Uit de stukken en de verklaringen blijkt dat de consulent steeds de intentie heeft gehad verzoeker goed te begeleiden en te motiveren om hem weer aan het werk te krijgen. Op geen enkele manier blijkt uit de stukken dat de consulent met de opmerking de intentie heeft gehad om verzoeker te raken of te beledigen.

De Ombudscommissie vindt dan ook dat de consulent de opmerking mocht maken. De opmerking is geplaatst om verzoeker meer inzicht in zijn situatie te geven en is daarom in het belang van verzoeker gemaakt.

Wellicht ten overvloede merkt de Ombudscommissie op dat zij in de gemaakte opmerking geen enkele vorm van discriminatie ziet.

De Ombudscommissie neemt er met instemming kennis van dat de consulent hoopt dat er in de toekomst weer sprake kan zijn van een goede verstandhouding.

Correcte bejegening/ doorverwijzing AFNP

Verzoeker heeft het idee dat het AFNP alleen een plek is voor criminelen. Daarom voelt hij zich door de verwijzing behandeld als een crimineel. Hij heeft het gevoel verwezen te zijn naar het AFNP nadat hij had verteld over het voorval in het ziekenhuis. Ook is hij van mening dat hij al een traject volgt in het ziekenhuis en nog een traject daarom overbodig is.

Het traject in het ziekenhuis is een ander traject, namelijk gericht op herstel na de ziekenhuisopname. Het traject bij de AFNP is bedoeld voor re-integratie naar werk. De re-integratiecoach heeft goede ervaringen met de AFNP en daarom stelde hij – in overleg met de consulent - aan verzoeker dit traject voor. Na de klacht van verzoeker meldde de gemeente hem af.

Kennelijk heeft verzoeker niet goed begrepen waarom juist dit traject voor hem belangrijk kan zijn. De gemeente ging correct en adequaat te werk door zich in te spannen voor een mogelijk doeltreffend traject voor verzoeker.

Privacy

Hier gaat het om een gedraging van de re-integratiecoach. De gemeente gaat een contract aan met een derde, maar blijft verantwoordelijk voor de burger die het aangaat. Dit geldt zeker nu er nauw overleg is tussen de gemeente en de integratiecoach wat betreft de toeleiding naar werk.

Het vereiste van Privacy houdt in dat een ieder recht heeft op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer, behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen.

Degenen die betrokken zijn bij de uitvoering van de wet dragen kennis van persoonlijke informatie van degenen die bijstand aanvragen of ontvangen dan wel gebruik maken van een re-integratietraject. Voor hen geldt een geclausuleerde geheimhoudingsplicht.

Op grond van de wet moet de re-integratiecoach bepaalde informatie, die belangrijk is voor de werkschakeling van verzoeker, terugkoppelen met de consulent. Informatie uit de privésfeer kan hierbij soms relevant zijn. Daarbij mag echter de privacy niet onnodig worden geschaad. De Ombudscommissie gaat echter niet over de beoordeling of de informatie over het schoenvoorval relevant is voor de trajectbegeleiding van verzoeker. Dit is ter beoordeling aan de re-integratiecoach en de consulent. Het is de Ombudscommissie echter niet gebleken dat de gemeente misbruik heeft gemaakt van de informatie en acht daarom het handelen van de gemeente behoorlijk.

Oordeel

De klacht van verzoeker is ongegrond.

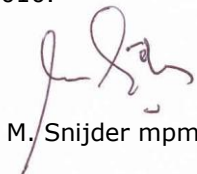
De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidsnormen

- Correcte bejegening: behoorlijk.
- Privacy: behoorlijk.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 27 juli 2010.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mw. mr. P. Weggemans

