

OORDEEL

Verzoeker

De heer W.H. M. te Hengelo.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 10 juni 2010 en bij het secretariaat ingeboekt op 18 juni 2010 onder nummer 2010 044.

Betreft

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

Procedure

Op 14 april 2010 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente Hengelo. Hierover heeft op 10 mei 2010 een gesprek plaatsgevonden. Op 9 juni 2010 volgt de schriftelijke klachtafhandeling door de gemeente. Verzoeker is het niet eens met de uitkomsten van de klachtbehandeling door de gemeente en wendt zich op 10 juni 2010 tot de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo). Bij brief van 6 juli 2010 vraagt de Oo bij de gemeente stukken op. Deze worden ontvangen op 18 juli 2010. De Oo meldt op 27 juli 2010 dat de klacht in behandeling wordt genomen. Op 2 september 2010 ontvangt de Oo nadere gegevens van de gemeente. Er wordt door de Oo een hoorzitting gehouden op 15 september 2010. Verzoeker en zijn vader worden ten huize van de voorzitter gehoord. Op het stadskantoor worden gehoord de heren R. Kotterik en R. Ten Have. Namens de Oo zijn bij de hoorzittingen aanwezig: de heer M. Snijder en mevrouw J. den Engelse.

Aard van de klacht

Verzoeker stelt dat hij door toedoen van de sociale dienst van de gemeente Hengelo zijn baan is kwijtgeraakt.

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 vader van verzoeker vraagt op 4 december 2009 een WWB-uitkering aan bij de gemeente Hengelo. De uitvoering van de bijstandsregeling brengt mee dat er bij de gemeente informatie nodig is over de (financiële) situatie van huisgenoten. Dit in verband met het beantwoorden van de vraag of er sprake is van het kunnen delen van kosten, wat weer van belang is voor de hoogte van de uitkering.
2. Verzoeker is militair, werkzaam in België. Hij wordt door de gemeente aangemerkt als huisgenoot van zijn vader, omdat hij in het GBA staat ingeschreven op diens adres. Er wordt door de gemeente gevraagd naar gegevens van verzoeker. Deze mogen volgens verzoeker niet in handen van de gemeente worden gesteld. Wel geeft hij in persoon inzage. Hij gaat er van uit dat daarmee de zaak is geregeld.
3. De gemeente stelt dat er geen inkomensgegevens zijn overgelegd van verzoeker en gaat er vervolgens van uit dat diens inkomen minimaal € 615,16 bedraagt. Voor de WWB is de vader dan ook woningdeler. Dit is schriftelijk vastgelegd in het besluit van 17 februari 2010.
4. Verzoeker geeft aan dat een verzoek om een gesprek hierover niet wordt gehonoreerd. Wel wordt zijn vader uitgenodigd voor een gesprek. Verzoeker begeleidt hem hierbij. De sociaal onderzoeker die hierbij aanwezig is, is van mening dat de vader van verzoeker alleen gehoord moet worden. Hierop escaleert de zaak. Er komt een verhitte discussie. Verzoeker geeft aan dat hij in dat verband de Hitlergroet heeft gebracht.
5. Een en ander leidt er toe dat de gemeente verzoeker bij brief van 5 februari 2010 de toegang tot het stadskantoor ontzegt. De brief hierover wordt verzoeker overhandigd als hij zich op het stadskantoor meldt voor een uitkering voor zichzelf. Ook is door de gemeente aangifte gedaan bij de politie. Het brengen van de Hitlergroet is strafbaar.
6. Onder protest gaat de vader van verzoeker uiteindelijk toch het gesprek aan met de medewerkers van de gemeente. Hij dient een klacht in en maakt bezwaar tegen het stopzetten van de uitkering. De klachtbehandeling leidt er toe dat de vader een andere consulent toegewezen krijgt.
7. Verzoeker geeft aan dat hij ziek is van de stress die dit alles meebracht en dat in overleg met zijn leidinggevende is besloten zijn contract voor onbepaalde tijd te ontbinden, zodat hij zijn vader kan bijstaan en de mogelijkheid heeft weer terug te keren naar Defensie. Uiteindelijk is het uitgelopen op ontslag. De opleiding wordt beëindigd als iemand niet mee kan komen wegens fysieke problemen of stress.
8. Verzoeker blijft last van lichamelijke klachten houden; hij is dan ook van mening dat hij door toedoen van de gemeente zijn baan heeft verloren en nog steeds niet volledig kan functioneren. Inmiddels volgt hij een opleiding in Enschede.

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

Stelt dat hij geen huisgenoot is. Weliswaar staat hij ingeschreven in het GBA van Hengelo op het adres van zijn vader, maar feitelijk woonde hij in België. Alleen bij verlof was hij thuis. Hij volgde een basisopleiding in België en woonde op de kazerne. Daar waren veel kosten zodat hij van zijn inkomen niet veel overhield. Totdat al het papierwerk was afgerond bleef hij bij zijn vader ingeschreven staan. Hij kon informatie hierover niet overdragen aan de gemeente. Dan zou hij zich schuldig maken aan een strafbaar feit in België. Wel heeft hij inzage gegeven en kon de gemeente contact opnemen met de instanties in Brussel. Uiteindelijk is hij van 3 november 2009 tot 15 januari 2010 in dienst geweest. Hij heeft ontslag gekregen na de hele toestand bij de gemeente. Je wordt uit de opleiding gegooid als je fysiek of mentaal niet meer mee kan. In zijn geval was er sprake van grote stress. Overplaatsing was niet aan de orde. Hij slaapt nog steeds slecht en is in een gat gevallen. Inmiddels volgt hij een opleiding in Enschede.

Zijn vader moest zich melden bij K.H. van de gemeente. Hij was toen bezig met het starten van een eigen bedrijf, een internetwinkel. Dit ging via het ROZ en daar liep alles goed. De gemeente verdacht vader echter van fraude. Daarom is verzoeker met zijn vader meegegaan toen die op gesprek moest komen. De sociaal rechercheur die daarbij aanwezig zou zijn wilde verzoeker niet bij het gesprek aanwezig laten zijn. Hij is volgens verzoeker direct in schelden uitgebarsten. Er was veel verbaal geweld en duwen en trekken. In de hal van het stadskantoor is zijn vader op luide toon uitgemaakt voor fraudeur. Men liet verzoeker niet uitpraten en toen heeft hij de Hitlergroet gebracht. Zijn vader is daarop toch alleen met de medewerkers van de gemeente meegegaan, anders had het op geweld uit kunnen lopen.

Het verbaast verzoeker dat voor wat betreft de klacht van zijn vader de conclusie is dat mevrouw K.H. fout was en dat bij zijn eigen klachtbehandeling dat niet is geconcludeerd.

Verzoeker heeft een pandverbod gekregen, mocht zich niet meer vertonen op het stadskantoor. Dat was hem nog niet bekend toen hij zich na zijn ontslag zelf meldde voor een uitkering. Ter plekke is hem het besluit overhandigd.

Gemeente

Uiteindelijk is de aanvraag van de vader van verzoeker niet tot uitkering gekomen, omdat deze beschikt over een ander inkomen; een uitkering plus toeslag van UWV.

Mevrouw K.H. heeft met de aanvrager meegedacht over de wijze waarop het verhaal van verzoeker over de opleiding in België kon worden geverifieerd. Dat proces is niet vloeiend verlopen nu verzoeker steeds hamerde op geheimhoudingsplicht. Er is geen contact opgenomen met instanties in Brussel. De boodschap waarom er informatie nodig was, is bij de aanvrager niet geland. Dat is de enige reden waarom er een andere consulent is toegewezen. Verder heeft mevrouw K.H. gewoon haar werk gedaan.

Er was meer informatie nodig voordat er een besluit kon worden genomen over een uitkering.

Hiervoor is de vader uitgenodigd voor een gesprek. Hoewel in principe een aanvrager iemand mee mag nemen bij een gesprek, is in dit geval besloten dat verzoeker niet aanwezig diende te zijn. Er werd verwacht dat de bijeenkomst met de aanvrager alleen al moeizaam zou zijn en dat zijn zoon het gesprek zou overnemen. Het gaat echter allereerst om het verhaal van de aanvrager zelf.

Verzoeker reageerde direct heel fel toen werd meegedeeld dat hij er in eerste instantie niet bij kon zijn.

Door de medewerker van de gemeente is niet met stemverheffing gesproken en zijn er geen beschuldigingen over fraude geuit. Verder was er op dat moment nog niemand in de hal. Gezien het verbale geweld, het gooien met papieren en met name het brengen van de Hitlergroet door verzoeker, is besloten een pandverbod op te leggen. Het is gebruikelijk betrokkene daarover te informeren voordat hij zich weer bij het stadskantoor meldt. Dat is in dit geval niet gebeurd. De brief hierover van 5 februari 2010 geeft aan dat er sprake was van ernstige overlast door verzoeker. Een en ander is geregeld in het Agressieprotocol Sociale Zaken en Werk, dat aan de Oo is overhandigd.

Reactie op het verslag van bevindingen

Verzoeker.

Van de zijde van verzoeker is geen reactie ontvangen.

Gemeente.

Per e-mail van 19 oktober 2010 reageert de klachten coördinator van de gemeente als volgt

`T.a.v. de feiten:

Punt 4. Niet alleen de Sociaal Rechercheur was van mening dat de vader alleen gesproken moet worden. Ook de Klantmanager mw. Zonder was deze mening toegedaan. Het ging niet om horen maar om een gesprek zoals ook in de zin daarboven staat.

Ook kwam er naar onze mening ook geen verhitte discussie. Het verhitte kwam slechts van één kant. Volgens ons is dit eigenlijk ook geen feit, want de begrippen verhit en discussie zijn vatbaar voor meerdere interpretaties.

Punt 6. de heer M. sr. gaat op dat moment niet onder protest toch het gesprek aan. Het aangaan van het gesprek was op vrijwillige basis. Het protest kwam slechts van de heer M. jr., oftewel verzoeker. Er was voorts geen sprake van het stopzetten van de uitkering van de vader, maar er was sprake van een afwijzing van zijn aanvraag.

Punt 8. Er wordt gesteld dat verzoeker last blijft houden van lichamelijke klachten. Dat is geen feit, maar de mening van verzoeker. "Verzoeker geeft aan dat hij last blijft houden van lichamelijke klachten" zou een meer correcte weergave zijn in onze optiek.

T.a.v. de standpunten van partijen:

Verzoeker. Verzoeker stelt dat de Sociaal Rechercheur direct in schelden is uitgebarsten, dat er veel verbaal duwen en trekken was en zijn vader op luide toon voor fraudeur was uitgemaakt door de Sociaal Rechercheur.

Hier tegenover wil de gemeente graag stellen dat dit geen juist standpunt is en absoluut niet op de waarheid berust. De sociaal rechercheur heeft over zijn bevindingen op ambtseed een procesverbaal opgemaakt van de gebeurtenissen. Aan dit procesverbaal moet, voor wat betreft de waarheid grote waarde worden gehecht, meer dan aan de beleving van de heer M. Temeer daar dit verhaal ook ondersteund wordt door wat mevrouw Zonder hierover te melden heeft. Dit zouden wij graag bij het standpunt van de gemeente opgenomen zien.

Tot slot wil ik nog opmerken dat het achteraf gezien misschien goed was geweest om ook mw. J. Zonder te horen. Zij behandelde namelijk de aanvraag om bijstand van de vader van verzoeker en zij was ook aanwezig bij het incident in de hal. Het horen van haar had wellicht nog meer duidelijkheid kunnen scheppen in dit verhaal.`

De Oo stemt in met het door de gemeente het gestelde over de Feiten. Voor wat betreft de standpunten van partijen neemt de Oo de aanvulling op het standpunt van de gemeente mee in de beoordeling. De suggestie over het horen van betrokkenen wordt voor kennisgeving aangenomen. Het blijft een punt van aandacht voor de Oo wie er bij een bepaalde klacht gehoord moet worden.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Allereerst merkt de Oo op dat in het kader van een beoordeling van een aanvraag voor bijstand de gemeente op grond van de Wet Werk en Bijstand bevoegdheden heeft om na te gaan wat de financiële positie van een aanvrager is. Daarbij kan ook worden betrokken het inkomen van huisgenoten. Dat er is gevraagd naar de positie van verzoeker, die in het GBA stond ingeschreven als medebewoner, is dus niet onlogisch. Het ligt vervolgens op de weg van de aanvrager over de feitelijke situatie duidelijkheid te verschaffen.

Wanneer de gemeente naar de mening van de aanvrager niet correct met de gegevens omgaat, is er de mogelijkheid van bezwaar en beroep tegen beslissingen. Als van de bezwaarmogelijkheden uit de Algemene wet bestuursrecht gebruik kan worden gemaakt, is er geen bevoegdheid voor een ombudsvoorziening als de Oo.

Wel staat ter beoordeling voor de Oo de wijze waarop overheidsorganen met burgers om gaan. Het gaat dan om het volgende:

Correcte bejegening

Correcte bejegening van burgers door medewerkers van overheidsorganen betreft een algemeen begrip waarbinnen een aantal aspecten kan worden onderscheiden. Het gaat dan om het respect betonen voor de menselijke waardigheid, fatsoenlijk gedrag, professioneel gedrag en dienstbaarheid.

Het respect brengt mee dat de afhankelijkheid van een burger ten opzichte van de overheid niet onnodig mag worden versterkt door het veroorzaken van een disproportioneel gevoel van onmacht. Fatsoenlijk gedrag behelst het correct en beleefd blijven van medewerkers van de overheid. Het gaat dan om communicatieve aspecten van de gedragingen van ambtenaren in interactie met burgers.

Professionaliteit ziet op het gedrag en onderscheidend vermogen van ambtenaren met bijzondere deskundigheden of vaardigheden, die geacht kunnen worden een eigen professionele standaard te hanteren.

Bij dienstbaarheid gaat het om hulpvaardigheid en fair play ten opzichte van de burger.

De Oo constateert dat verzoeker een sterk gevoel van onmacht aangeeft. Als het gaat om de feiten waarop hij dat baseert stelt de Oo vast dat de gemeente een totaal ander zicht heeft op de gebeurtenissen bij het bezoek van verzoeker en zijn vader aan de sociale dienst dan verzoeker heeft.

Verzoeker stelt dat van de zijde van de gemeente direct met verbaal geweld is opgetreden. De gemeente geeft aan dat de agressie startte bij verzoeker. De Oo kan geen oordeel geven als het gaat om de vraag wie is begonnen. Wel kan worden vastgesteld dat het vervolgens behoorlijk uit de hand is gelopen. Verzoeker brengt de Hitlergroet en krijgt te maken met een aangifte bij de politie. Ook wordt hem een pandverbod opgelegd. Verzoeker erkent dat hijzelf in bepaalde opzichten buiten zijn boekje is gegaan.

Zelfs al zou het zo zijn dat de start van de problemen bij verzoeker ligt, is het voor de Oo de vraag of escalatie niet had kunnen worden voorkomen door verzoeker alsnog toe te laten tot het gesprek. Eventueel onder voorwaarden. Dit te meer nu de Oo niet is gebleken dat er een duidelijke reden was waarom men de vader van verzoeker alleen wilde spreken.

In het algemeen acht de Oo het van belang dat een cliënt van de sociale dienst zich kan laten bijstaan. Onder omstandigheden kan dat anders liggen. Agressie van de zijde van een cliënt of zijn begeleider zou een dergelijke omstandigheid kunnen zijn. Van een dergelijke rechtvaardigingsgrond is in dit geval niet gebleken. Ook hier kan de Oo geen oordeel geven nu er heel verschillende versies van de feitelijke gang van zaken voorliggen.

Wel geeft de Oo de aanbeveling om in voorkomende gevallen alleen op goed gemotiveerde en omschreven gronden cliënten niet toe te staan zich te laten bijstaan.

Tot slot:

Verzoeker geeft aan dat hij nog steeds last ondervindt in de zin van stress, wat allerlei (lichamelijke) ongemakken meebrengt. Hij brengt dat in verband met de gebeurtenissen rond zijn vader en de sociale dienst. De Oo stelt vast dat er geen onderbouwing is gebleken, noch van de stress van verzoeker, noch van het feit dat deze veroorzaakt zou zijn door genoemde gebeurtenissen. De Oo onderschrijft de stellingen van verzoeker dan ook niet.

Oordeel

Wat betreft (de hoogte van) de uitkering van de vader van verzoeker is de Oo niet bevoegd.

Als het gaat om correcte bejegening is een oordeel niet mogelijk.

De stelling van verzoeker over de stress ten gevolge van de gebeurtenissen acht de Oo niet onderbouwd en daarom niet gegrond.

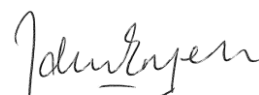
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 9 november 2010.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse