

RAPPORT

Verzoekster

Mevrouw T.T. te Hengelo

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 12 januari 2015 en bij het secretariaat ingeboekt op 12 januari 2015 onder nummer 2015 006.

Klacht

De klacht betreft de bejegening van verzoekster door een klantmanager van de sociale dienst.

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.

Procedure

Verzoekster dient een klacht in bij de gemeente Hengelo en ontvangt op 28 november 2014 een ontvangstbevestiging, waarin gemeld wordt dat de klacht voor 8 januari 2015 zal zijn afgehandeld. Als dat niet gebeurt, wendt zij zich op 12 januari 2015 tot de Oo.

Bij brief van 13 januari 2015 volgt de klachtafhandeling door de gemeente. Per email van 14 januari 2015 laat verzoekster de Oo weten dat zij niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door de gemeente.

De Oo neemt haar verzoek in behandeling en houdt een gesprek over de klacht op 3 februari 2015. Hierbij zijn aanwezig: verzoekster; namens de gemeente: de heren M.G. en M. E. en mevrouw L. K.; namens de Oo: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse.

Behoorlijkheidsnormen

Voorop staat dat de Oo zich moet houden aan de wettelijke taak. In de wet staat dat een ombudsman een oordeel geeft over gedragingen van bestuursorganen. Die gedragingen beoordeelt hij aan de hand van behoorlijkheidsnormen. Daarom betreft de Oo bij het onderzoek vooral feiten en omstandigheden die mogelijk aanleiding zijn tot schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale Ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsmannen en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer.

Het gevraagde onderzoek richt zich op de behoorlijkheidsnorm van **fatsoenlijke bejegening**. Bij een fatsoenlijke bejegening gaat het er om dat (een vertegenwoordiger van) de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Medewerkers van overheidsinstanties moeten attent zijn in de contacten met burgers en hen zo goed mogelijk helpen. Dit op respectvolle wijze en rekening houdend met de persoon van de burger.

Feiten

1. Verzoekster heeft een bijstandsuitkering aangevraagd bij de gemeente Hengelo. Zij is gehuwd met een Amerikaans staatsburger, die in Amerika woont.
2. De gemeente is van mening dat de echtgenoot verzoekster dient te onderhouden en wijst de aanvraag voor een uitkering af.
3. Voordat een en ander vastgelegd wordt in een schriftelijk besluit heeft verzoekster tijdens het telefonisch spreekuur haar klantmanager gebeld met de vraag hoe de zaken er voor stonden.
4. Het verloop van dit gesprek is voor verzoekster aanleiding om een klacht in te dienen over de bejegening door de klantmanager. Daarnaast tekent zij bezwaar aan tegen de weigering een uitkering toe te kennen. Over deze laatste kwestie is overigens de Oo niet bevoegd te oordelen.
5. In de klachtafhandelingsbrief meldt de gemeente naar aanleiding van de klachten het volgende:

“Op 27 november 2014 ontvingen wij van u een klacht over de afhandeling van uw aanvraag. Wij hebben deze klacht niet eerder in behandeling genomen in afwachting van de behandeling van uw bezwaarschrift.

We hebben geconstateerd dat wij u hierover niet hebben bericht. Wij bieden daarvoor onze excuses aan.

U suggereert dat er bij mevrouw K. geen kennis aanwezig is en dat zij tegenstrijdige informatie geeft. Wij kunnen u mededelen dat dit zeker niet het geval is en dat mevrouw K. een ervaren klantmanager is, die weet hoe zaken afgehandeld moeten worden en zaken nauwkeurig onderzoekt. Op basis van de door u verstrekte gegevens en het onderzoek heeft uw klantmanager uw situatie beoordeeld en een besluit genomen, in uw geval een afwijzing. Op deze afwijzing heeft u de mogelijkheid om in bezwaar te gaan, hiervan heeft u gebruik gemaakt. Ook geeft u aan dat zij u getutoyeerd heeft. Ik kan u mededelen dat K. dit standaard in één van de eerste gesprekken al aangeeft of dit wenselijk is. We kunnen het gesprek niet reproduceren maar indien u toch getutoyeerd bent en dit als onprettig heeft ervaren bieden wij u hiervoor eveneens onze excuses aan.

U geeft aan dat zij u heeft beschuldigd niet genoeg moeite te doen bij uitzendbureaus. De Wet Werk en Bijstand (WWB) heeft een groot aantal wettelijke verplichtingen die moeten worden beoordeeld door uw klantmanager, deze beoordeling kan als bedreigend ervaren worden. In de WWB heeft u ook verplichtingen actief te solliciteren om zo snel mogelijk in eigen inkomen te voorzien. Al het werk is hierbij passend.

U geeft aan het opgenomen gesprek wenst te ontvangen. Zoals hierboven ook al is aangegeven hebben wij geen opnames van dit gesprek.

Wij verklaren uw klacht rondom de kennis van mevrouw K. dan ook ongegrond, met betrekking tot het tutoyeren kunnen wij, omdat het gesprek niet reproduceerbaar is, geen oordeel uitspreken."

6. In haar reactie op deze afhandelingsbrief geeft verzoekster het volgende aan:

- a. De klacht is door de gemeente verdraaid. Het gaat om de werkwijze van de klantmanager. Verzoekster heeft zelf gebeld met de vraag hoe haar zaak er voor stond, want ze verkeerde in een noodsituatie.
- b. Het gesprek is opgenomen en er werd verteld dat de aanvraag werd afgewezen, omdat de echtgenoot voldoende inkomen zou hebben om verzoekster te onderhouden. Daarop vertelde verzoekster dat hij op een ander continent zit en dat zij geen geld ontvangt, zodat zij nu in een noodsituatie zit. Dit is meerdere keren aangegeven. Er is meegedeeld dat de aanvraag gedaan kon worden op basis van een situatie van alleenstaande, anders was het zinloos.
- c. Hoe dwingt men een echtgenoot in een ander continent te betalen met alle extra kosten vandien. Daar komt bij dat hij aan PTSS lijdt. Verzoekster heeft hiervoor begrip gevraagd en in eerdere gesprekken is daar positief op gereageerd.
- d. Verzoekster werd geëmotioneerd na de mededelingen van de klantmanager, waarop deze geïrriteerd raakte en meedeelde dat verzoekster de gemeente verantwoordelijk stelde. Dat is echter niet waar; er werd hulp gevraagd in een noodsituatie.
- e. De klantmanager heeft gezegd: "jij moet maar met je man gaan praten Tanja". Dat vindt verzoekster bezwaarlijk, want als het zo eenvoudig lag vroeg zij niet om hulp. Zonder kennis van zaken kan en mag de klantmanager daar niet over oordelen.
- f. Ook werd verteld dat verzoekster maar bij uitzendbureaus langs moest gaan, waar genoeg werk zou zijn. Verzoekster werkte al regelmatig voor uitzendbureaus en heeft dagelijks contact. De klantmanager ging er echter van uit dat zij alleen ingeschreven stond en er niet langs ging.
- g. Dit gesprek blijkt ineens niet opgenomen, terwijl bij elk telefonisch contact met de gemeente wordt aangegeven dat het gesprek wordt opgenomen.
- h. Het gaat dus om de volgende opmerkingen:
 - de mededeling dat verzoekster de gemeente verantwoordelijk stelt, wat niet zo is.
 - de mededeling dat verzoekster maar met haar man moet gaan praten, die ver weg zit in Amerika met PTSS in een totaal door brand verwoest gebied.
 - de beschuldiging dat verzoekster niet naar uitzendbureaus zou gaan, terwijl er genoeg werk zou zijn met kerst.
 - verzoekster wenst dat dit niet in een rapport komt te staan en wil de telefonische opname alsnog ontvangen.

Visies 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.

Verzoekster

Zij geeft aan dat ze zelf belde voor informatie en een bandje te horen kreeg waarop werd gemeld dat het gesprek zou worden opgenomen. Toen ze haar klantmanager aan de lijn kreeg bleek dat er een negatief besluit zou komen op haar aanvraag. In het allereerste gesprek met de klantmanager was door verzoekster al aangegeven dat er een noodsituatie was en dat het nodig was dat er specifieke kennis was als het gaat om de situatie rond de echtgenoot in Amerika. Geld uit Amerika ontvangen is voor verzoekster heel ingewikkeld, zo niet onmogelijk. Haar man zit in the middle of nowhere; afgelopen zomer is alles verbrand; communicatie is er niet of gaat moeilijk.

Dat eerste gesprek met de klantmanager verliep overigens goed.

In het telefoongesprek over de afwijzing ontstonden bij verzoekster emoties. Daar reageerde de klantmanager geïrriteerd op. Er werd gezegd: "Jij stelt ons verantwoordelijk; je moet met je man gaan praten". Het gaat dan niet zozeer om het tutoyeren, maar veel meer om de toon van het gesprek en het onbegrip als het gaat om de noodsituatie. Verzoekster ervaart dit als onbeschoft; zij weet dat de gemeente niet verantwoordelijk is en heeft dat dan ook niet gezegd.

Verzoekster geeft aan dat de gemeente bij voorbaat uitgaat van een negatieve houding bij de klant als er wordt gezegd dat zij maar langs moet gaan bij uitzendbureaus; de gemeente is er van op de hoogte dat zij dit voortdurend doet. En dat er specifiek met kerst meer werk zou zijn, klopt niet. Er is geen rekening gehouden met de bijzondere situatie; niet alles is op te lossen via de regeltjes. Er is volgens verzoekster te weinig gedaan met wat de gemeente wist van haar als specifieke cliënt; zij is nu eenmaal niet in een bepaald hokje te plaatsen. Er is nergens bewijs dat dieper op haar situatie is ingegaan en naar de mens is gekeken.

Het gaat er nu om dat de beweringen over de 'verantwoordelijkheid bij de gemeente leggen' en het 'melden bij uitzendbureaus' worden teruggenomen. Als er geen uitkering komt hoeft ook niet meer gewezen te worden op allerlei verplichtingen die verbonden zijn aan een uitkering, zoals melden bij uitzendbureaus. Verder wil verzoekster de verklaring in het Engels.

Het is jammer dat het telefoongesprek niet is opgenomen. Uit een opname zou veel duidelijk kunnen worden. Het gaat verzoekster om het leermoment dat zaken anders kunnen overkomen dan dat bedoeld wordt.

Gemeente

Wat betreft het opnemen van gesprekken wordt gemeld dat dit op de afdeling sociale zaken nooit gebeurt. De gemeente wil niet dat klanten opnames maken en doet dat dan zelf ook niet. Het zou kunnen zijn dat er een bandje meedraaide van KCC. Dat betreft de telefoniste die in eerste instantie opnam. Opnames gebeuren daar wel in verband met opleiding en training.

De klantmanager kreeg het telefoontje van verzoekster in het kader van haar telefonisch spreekuur. Bij het eerste gesprek is geregeld dat men elkaar zou tutoyeren en bij de voornaam zou noemen. Zij herkent zich niet in de stelling dat zij geïrriteerd en onbeschoft zou hebben gereageerd in het telefoongesprek. Er zijn vaak heftige gesprekken als de boodschap naar de cliënt negatief is. De klantmanager heeft hier volgens haar leidinggevende ruim ervaring mee en beschikt over voldoende inlevingsvermogen. Ook is zij deskundig als het gaat om onderzoek naar aanleiding van een aanvraag.

Het is nu eenmaal zo dat de regelgeving gevolgd moet worden en er is goed uitgezocht door de klantmanager en de juridische ondersteuning hoe in dit geval te handelen.

De zinsneden die worden aangehaald door verzoekster over verantwoordelijkheid, gesprek met de echtgenoot en uitzendbureaus zijn op zich juist. Maar de klantmanager kreeg duidelijk het gevoel dat het probleem bij de gemeente werd neergelegd. Het klopt dat verzoekster inderdaad niet zelf heeft gezegd dat de gemeente verantwoordelijk was, maar er was een besluit dat de bijstandsaanvraag zou worden geweigerd en dan houdt het in principe op voor de gemeente.

Er blijven als mogelijkheden over: zelf werk zoeken, dan wel toch uit Amerika geld zien te krijgen. Het is gebruikelijk in een gesprek dat op zich een negatieve boodschap bevat, toch op dat soort mogelijkheden te wijzen. Verder is het een kwestie van bezwaar en beroep als het gaat om de vraag of het onderzoek en het besluit correct zijn geweest.

Hoewel het vervelend is dat verzoekster het telefoongesprek als negatief heeft ervaren en het verhaal van verzoekster voor de gemeente duidelijk is, is de gemeente van mening dat over het geheel genomen juist is gehandeld. Het levert irritatie op dat de mededelingen van de klantmanager nu als onbeschoft worden benoemd.

Reactie op het verslag

Op 10 februari 2015 ontvangt de Oo een reactie van verzoekster.

Daarin legt zij nogmaals uit waarom zij vindt dat de behoorlijkheidsnorm van fatsoenlijke bejegening is geschonden. Over het geheel genomen gaat het hierbij om een toelichting op de visie van verzoekster zoals hierboven beschreven en komen geen wezenlijk nieuwe gezichtspunten naar voren.

Het spijt verzoekster verder dat de gemeente niet in onderling overleg de klacht wilde oplossen zonder een rapport, maar doorzette naar een hoorzitting. Zij hoopt dat de tijd genomen door drie medewerkers van de gemeente, twee van de Oo en haarzelf als burger, niet voor niets is geweest. De Oo merkt hierover op dat het inderdaad de voorkeur verdient dat partijen er in onderling overleg uitkomen. Maar als dat niet lukt is de gang naar een onafhankelijke ombudsvoorziening de aangewezen weg. En als dan naar aanleiding van vragen van de ombudscommissie blijkt dat het niet mogelijk is er alsnog in goed overleg uit te komen, rest niets anders dan een formele hoorzitting, gevolgd door een rapport met oordeel.

De gemeente laat op 17 februari 2015 weten geen opmerkingen te hebben bij het verslag.

Overwegingen van de Ombudscommissie

De Oo stelt vast dat verzoekster zich niet fatsoenlijk bejegend voelt door de klantmanager. Zij heeft absoluut niet ervaren dat deze haar hulpvaardig tegemoet kwam in het telefoongesprek. De gemeente geeft hierover, kort samengevat, aan dat er in een situatie als die van verzoekster, waar het gaat om de boodschap dat er geen uitkering zal worden verleend, er niet echt veel mogelijk is voor een klantmanager. Er blijft dan niets anders over dan te wijzen op de mogelijkheden voor werk en in het geval van verzoekster, de financiële ondersteuning door haar echtgenoot.

Sec genomen heeft de gemeente daarin volgens de Oo gelijk. Verzoekster had daarentegen de verwachting dat er op zijn minst begrip zou zijn voor haar noodsituatie en verwachtte iets van de gemeente. Het is niet onbegrijpelijk dat dit door de klantmanager gezien werd als 'de gemeente verantwoordelijk stellen', ook al heeft verzoekster dit niet letterlijk zo gezegd.

Dat schept al met al een moeilijke situatie en in dit geval hebben kennelijk de toon waarop gesproken werd en de woorden die zijn gebruikt er toe geleid dat verzoekster zich dusdanig onheus bejegend voelt dat zij een klacht indient en, als de reactie daarop haar niet tevreden stelt, zij deze doorzet bij de Oo.

Nu echter de visies van partijen over wat er exact gebeurde in het telefoongesprek erg uiteen lopen, kan de Oo geen definitief oordeel geven.

Wat wel opvalt is dat er aan de kant van de gemeente weinig begrip is voor de ervaring en de gevoelens van verzoekster. Uiteindelijk wordt niet ontkend dat de woorden waar het om gaat zijn gebruikt.

De Oo kan zich voorstellen dat, wanneer de gemeente had aangegeven dat kennelijk dat wat er gezegd is, totaal verkeerd is overgekomen en dat dit achteraf gezien anders had gekund, namelijk wat meer uitgaand van de persoonlijke situatie van verzoekster, zonder mededelingen over werk of echtgenoot, er veel kou uit de lucht zou zijn geweest. Immers een klantmanager kan na een negatieve boodschap wijzen op mogelijkheden die er nog zijn, maar in het geval van verzoekster pakte dat totaal verkeerd uit. Het kan zijn dat een klantmanager op het moment zelf zich daarvan niet van bewust is, maar een erkenning achteraf lijkt de Oo niet onmogelijk.

Wat betreft het punt dat verzoekster graag de opname zou horen die van het gesprek gemaakt zou zijn, overweegt de Oo op dat de uitleg van de gemeente hierover voldoende en correct is.

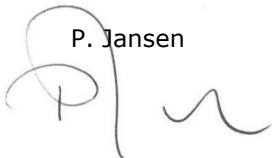
Oordeel

Wat betreft de al dan niet fatsoenlijke bejegening is voor de Oo geen oordeel mogelijk.

Wel kan vastgesteld worden dat er bij de klachtbehandeling weinig begrip voor de ervaring en gevoelens van verzoekster bestond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 23 februari 2015.

P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse

