



## Overijsselse Ombudsman

Mevrouw G.

Ons kenmerk	Contactpersoon	Datum	Bijlage(n)
2017107	Mw. A.D. van Zeben	23 november 2017	

### Onderwerp

Klacht over de gemeente Almelo

Geachte mevrouw G.,

Op 13 november jl. sprak mevrouw A.D. van Zeben telefonisch met u over de klacht die wij op 30 oktober 2017 van u ontvingen. U hebt de klacht ingediend namens een cliënt van u. De klacht bij de Overijsselse Ombudsman gaat over het gesprek dat u op 27 september jl. had met de gemeente Almelo, samen met uw cliënt en zijn ouders. De klachtbrief van 6 augustus 2017, gericht aan de gemeente, ging over de onduidelijke communicatie inzake de hervatting van de bijzondere bijstand van uw cliënt, nadat hij een maand had gewerkt. In de beleving van uw cliënt was door de betrokken medewerker van de gemeente de toezegging gedaan dat betaling van de bijzondere bijstand automatisch zou worden hervat. Volgens uw cliënt en zijn ouders werd die toezegging niet nagekomen, er moesten veel stukken worden aangeleverd en het opnemen van contact met de betrokken medewerker verliep erg moeizaam. Daardoor ondervond uw cliënt veel stress en moesten de ouders van uw cliënt hem, gedurende de tijd dat er geen uitkering werd verleend, financieel bijstaan.

Tijdens het gesprek met de gemeente werd volgens u uitgelegd dat de meeste fouten qua communicatie bij het contactcentrum worden gemaakt. U vindt dat hiermee het probleem wel wordt erkend, maar voor het gevoel van uw cliënt en zijn ouders was dat dan ook alles. U vertelde verder dat uw cliënt en zijn ouders het erg jammer vonden dat de betrokken medewerker niet bij het gesprek aanwezig was.

Mevrouw Van Zeben heeft met u de klachtafhandelingsbrief van de gemeente van 24 oktober jl. doorgenomen om te bezien of verder onderzoek door de ombudscommissie in het geval van uw cliënt nog meerwaarde zou kunnen hebben.

Uit deze klachtafhandelingsbrief blijkt dat het voor uw cliënt en zijn ouders lang onduidelijk bleef dat ook zonder officiële procedure bewijsstukken nodig zijn om aan te tonen dat er opnieuw recht bestaat op bijzondere bijstand. De gemeente erkent dat de communicatie over en weer niet goed is gegaan. De gemeente biedt in haar brief excuses aan voor de onrust die dat heeft veroorzaakt.

Tot slot benoemt de gemeente in haar brief dat het voor de ouders van uw cliënt erg moeilijk was dat betaling uitbleef. Zij hadden dan ook verwacht in gesprek te kunnen gaan met de betrokken medewerker en zijn boos en teleurgesteld vertrokken. De gemeente schrijft die boosheid en teleurstelling niet weg te kunnen nemen, maar toch hoopt hun vertrouwen weer te kunnen winnen.



## Overijsselse Ombudsman

Mevrouw Van Zeben heeft aangegeven zich te kunnen voorstellen dat de ouders van uw cliënt graag het gesprek wilden aangaan met de betrokken medewerker. Maar de klacht zelf is erkend door de gemeente en er is excuus aangeboden. Als een gemeente erkent dat iets niet goed is gegaan en daarvoor verontschuldigingen aanbiedt, kan de ombudscommissie alleen maar tot de conclusie komen dat de klacht bij de Overijsselse Ombudsman ongegrond is. U gaf aan dit te begrijpen en de klacht ook te hebben ingediend als signaalfunctie.

Mevrouw Van Zeben heeft vervolgens contact opgenomen met de klachtbehandelaar van de gemeente met de vraag waarom de betrokken medewerker niet aanwezig was bij het gesprek en of alsnog een gesprek het vertrouwen van de ouders weer zou kunnen herstellen. De klachtbehandelaar gaf aan dat het in het algemeen niet de werkwijze is van de gemeente Almelo om medewerkers te betrekken bij de klachtbehandeling. Soms zijn er uitzonderingen als aanwezigheid van een medewerker bij het gesprek meerwaarde zou kunnen hebben. In het geval van uw cliënt was daarvan volgens de klachtbehandelaar geen sprake, ook al omdat er bij het toekennen van bijzondere bijstand en het onderzoek daartoe meerdere medewerkers betrokken zijn. De klachtbehandelaar gaf verder aan het erg jammer te vinden dat zij de kloof tussen wat de gang van zaken is bij het toekennen van bijzondere bijstand en de beleving van uw cliënt en zijn ouders niet heeft kunnen overbruggen tijdens het gesprek. Volgens de klachtbehandelaar heeft zij met u na het klachtgesprek nog telefonisch contact gehad over de gang van zaken tijdens het gesprek. In dat gesprek is volgens de klachtbehandelaar door u beiden geconcludeerd dat alsnog een gesprek met de betrokken medewerker niet zinvol is.

### Conclusie

Gelet op bovenstaande concludeert de ombudscommissie dat verder onderzoek geen meerwaarde heeft, nu de klacht bij de Overijsselse Ombudsman ongegrond is en een gesprek van de betrokken medewerker(s) met de ouders van uw cliënt niet zinvol wordt geacht. U gaf aan de klacht ook te hebben ingediend als signaalfunctie. De ombudscommissie zal de met u besproken kwestie als leerpunt onder de aandacht van ook andere gemeenten brengen.

Met deze brief wordt uw dossier gesloten. Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Almelo.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

Drs. L. Bezemer, voorzitter

mw. mr. A.D. van Zeben, onderzoeker/rapporteur