



Rapport gemeentelijke ombudsman

'Bedreigen' of terecht *'informer'* over mogelijke consequenties?

inzake de bejegeningklacht van de heer C. over het college van burgemeester
en wethouders van de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 2016.1595/2653

Datum: 9 april 2018



Samenvatting

De heer C. en mevrouw B. ontvangen een bijstandsuitkering van de gemeente Rotterdam. Zij hebben 2 jonge kinderen en volgen beiden een re-integratietraject. Volgens de werkconsulent stoort de heer C. zich in de brieven van Werk en Inkomen aan het herhaaldelijk noemen van de verplichtingen en eventuele consequenties bij het niet nakomen ervan. De werkconsulent zou hebben gezegd dat het standaardformuleringen zijn. Deze zinnen moet hij niet persoonlijk opvatten. De gemeente wil vooral open en duidelijk zijn.

Mevrouw B. leert in het kader van haar inburgeringscursus de Nederlandse taal. Dit gaat volgens de gemeente en Samenlevingswerk zo goed, dat ze kan gaan assisteren bij taalcursussen. Mevrouw B. is opvallend gemotiveerd en dienstbaar, maar bij een telefonische intake door Werkstation Rotterdam Zuid (WRZ) (b)lijkt haar taalvaardigheid onvoldoende. In dezelfde periode wordt de vader van de heer C. ernstig ziek is.

De werkconsulent belt mevrouw B. voor opheldering. De heer C. voert het gesprek. Hij is boos en het gesprek verloopt onaangenaam. Op een gegeven moment zegt de werkconsulent: *“Je bent heel boos, maar ik moet je wel één ding duidelijk maken. Bij de toekenning van de uitkering zijn jullie geweest op jullie rechten en plichten... Als je vrouw niet deelneemt aan een traject, kan dat gevolgen hebben voor jullie uitkering.”* De heer C. vindt dat de consulent te ver is gegaan. Hij vindt kort daarna een baan, waardoor hij en zijn vrouw geen uitkering meer nodig hebben. Wel legt hij zijn klacht voor aan de ombudsman.

De ombudsman constateert een groot verschil in beleving en perspectief. Waar de heer C. spreekt over ‘dreigen’, spreekt de werkconsulent over ‘informereren’. De ombudsman oordeelt, nadat hij de werkconsulent heeft gehoord, dat de toon van de communicatie onvoldoende fijngevoeligheid en ‘maatwerk’ bevatte. Het hele traject van mevrouw B. overziend vindt hij, dat de gemeente in het telefoongesprek onvoldoende vorm heeft gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste evenredigheid.

In zijn onderzoek naar re-integratie *‘Het pad naar werk...niet geplaveid, wel schoongeveegd!’* van 28 mei 2015 deed de ombudsman een aantal aanbevelingen. De ombudsman herinnert de gemeente vooral aan aanbeveling 3b: *Verwijs niet steeds in brieven, e-mails en contactmomenten naar ‘Afspraak is afspraak’¹*. Bijna alle betrokken uitkeringsgerechtigden hadden hier moeite mee.

¹ Nu o.a. *‘Duidelijk voor elkaar, alle afspraken tussen u en de gemeente op een rij’* van augustus 2017



Inleiding

De heer C. en zijn vrouw, mevrouw B. ontvangen een uitkering van de gemeente Rotterdam. Zij hebben 2 jonge kinderen en volgen beiden een re-integratietraject. Mevrouw B. leert in het kader van haar inburgeringscursus de Nederlandse taal. Dit gaat volgens de gemeente en Samenlevingswerk zo goed, dat ze kan gaan assisteren bij taalcursussen. Bij een telefonische intake (b)lijkt haar taalvaardigheid echter onvoldoende. In augustus 2016 wordt bekend dat de vader van de heer C. ernstig ziek is. De consulent Werk belt op 22 augustus 2016 om opheldering. De heer C. vindt dat de consulent onvoldoende rekening houdt met de omstandigheden van het gezin. De heer C. vindt in september 2016 een baan voor 40 uur per week. Kort daarna beëindigt de gemeente Rotterdam de uitkering.

De heer C. vindt dat hij onheus bejegend is door de consulent en dient 3 klachten in. Hij vindt dat de consulent Werk hem en zijn vrouw 3 keer onterecht heeft gewezen op hun verplichtingen en de eventuele gevolgen voor de uitkering. De gemeente Rotterdam neemt alleen de klacht over een telefoongesprek in augustus 2016 in behandeling. De andere twee incidenten waar de heer C. over klaagt zijn ouder dan een jaar. De ombudsman heeft de andere incidenten ook buiten beschouwing gelaten.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman eerst zijn bevindingen op. Klager, de gemeente en de betrokken medewerker hebben op de bevindingen gereageerd. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling. De ombudsman stelt met dit rapport zijn bevindingen definitief vast en geeft zijn definitieve oordeel.

Klacht Er was onvoldoende aanleiding om mevrouw B. te wijzen op haar arbeidsverplichtingen en de financiële consequenties en te dreigen met een korting op haar uitkering, nadat zij door de Werkplaats Zuid naar haar consulent Werk was verwezen.

Het dreigen met een korting was ongepast vanwege trieste familieomstandigheden waar Werk & Inkomen vanaf wist.



Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Mevrouw B. woont sinds 2012 in Nederland en ontvangt vanaf 3 september 2013 samen met haar man van de gemeente Rotterdam een uitkering.
2. Sinds 15 september 2014 is mevrouw J. de werkconsulent van mevrouw B. Op die dag vindt er een gesprek plaats. Mevrouw J. bespreekt de verplichtingen vanuit de Wet werk en bijstand (nu Participatiewet). Er wordt een plan van aanpak opgesteld.
3. Op 19 januari 2015 heeft mevrouw B. een tweede gesprek met de consulent Werk mevrouw J. over haar mogelijkheden op de arbeidsmarkt. Mevrouw B. is inburgeringsplichtig en volgt 10 uur per week een inburgeringscursus. Deze cursus bestaat voor een groot gedeelte uit taallessen.
4. Op 11 februari 2015 heeft mevrouw B. een intakegesprek bij Samenlevingswerk. De uitkomst is dat zij door Samenlevingswerk zal worden teruggemeld wegens het verzorgen van 2 jonge kinderen (onder de 4 jaar). Dat wil zeggen dat zij niet aan haar arbeidsverplichting hoeft te voldoen.
5. Op 17 februari 2015 besluit het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam dat mevrouw B. in aanmerking komt voor een re-integratietraject, omdat zij een grote afstand heeft tot de arbeidsmarkt.
6. Op 20 februari 2015 vraagt de consulent Werk, mevrouw J. aan Samenlevingswerk om een tussentijdse evaluatie van de vorderingen van mevrouw B.
7. Samenlevingswerk laat de consulent Werk, mevrouw J. op 24 februari 2015 weten dat mevrouw B. 4 van de 5 onderdelen van de inburgeringscursus heeft behaald. Ze is zeer gemotiveerd en maakt goede stappen vooruit in de taal. Samenlevingswerk wil haar graag nog een tijdje begeleiden.
8. Op 16 april 2015 stuurt Samenlevingswerk een verslag aan mevrouw J. Zij schrijven dat met mevrouw B. is overeengekomen dat ze start met 4 uur vrijwilligerswerk bij Pier 80.



9. Mevrouw B. ondertekent op 21 juli 2015 een Trajectplan Samenlevingswerk. Zij gaat op dinsdagen naar conversatieles en volgt af en toe een sollicitatietraining.
10. Op 31 juli 2015 stuurt Samenlevingswerk een voortgangsverslag, waarin staat dat mevrouw B. in de vakantie meerdere keren uit zichzelf naar de les is gekomen. Samenlevingswerk schrijft dat het een goede zet was van de consulent Werk, mevrouw J., om mevrouw B. bij hen in het traject te plaatsen.
11. Op 1 maart 2016 geeft Samenlevingswerk aan mevrouw J. aan dat zij 4 van de 5 onderdelen van de inburgeringscursus heeft behaald. Samenlevingswerk zou mevrouw B. nog graag een tijdje begeleiden. Zij is volgens Samenlevingswerk erg dienstbaar naar anderen toe en haar klasgenoten hebben veel respect voor haar.
12. Op 17 april 2016 schrijft Samenlevingswerk een eindrapportage² waarin staat dat mevrouw B. zeer intelligent is en de Nederlandse taal van 0 tot zeer goed verstaanbaar heeft opgebouwd. Samenlevingswerk ziet haar graag als kandidate voor Wijkstation, een stichting in oprichting die vanaf 1 juni 2016 actief wordt. Zij zou vrijwillig als assistente bij taallessen kunnen gaan optreden.
13. Op 28 juli 2016 stuurt het cluster Werk en Inkomen een brief aan mevrouw B. In de brief staat dat zij op 4 augustus 2016 een gesprek heeft met de consulent Werk, mevrouw J. Tijdens het gesprek zal mevrouw B. een trajectaanbod krijgen. Het gesprek zal op 5 augustus 2016 plaatsvinden.
14. Mevrouw J. registreert op 5 augustus 2016 intern dat mevrouw B. bereid is een volgende stap te zetten in het ontwikkelen van haar mogelijkheden op de arbeidsmarkt. Mevrouw B. staat volgens haar zeer gemotiveerd tegenover haar aanmelding bij Werkplaats Rotterdam Zuid. Mevrouw B. heeft een kopie van haar inburgeringsdiploma en een cijferlijst ingeleverd.
15. Op maandag 22 augustus 2016 belt de consulent Werk, mevrouw J. naar mevrouw B. en de heer C. Het gesprek gaat over de plaatsing van mevrouw B. bij de Werkplaats Zuid. Van dit gesprek zijn geen aantekeningen gemaakt door mevrouw J.

² De looptijd van het traject Samenlevingswerk was van 21 juli 2015 tot 17 april 2016.



16. Op 26 augustus 2016 stuurt het cluster Werk en Inkomen een brief aan mevrouw B. Op 31 augustus 2016 dient zij verplicht aanwezig te zijn voor een groepsbijeenkomst. Tijdens de bijeenkomst krijgt zij uitleg over kansen en mogelijkheden bij de Werkplaats Rotterdam Zuid (WRZ).
17. De Werkplaats Rotterdam Zuid stuurt op 30 augustus 2016 een e-mail met terugkoppeling: *Buiten criteria, telnr. is van echtgenoot, mw snapt niet wat haar uitgelegd wordt en vraagt haar man te vertalen. Ned. Taal onvoldoende.* Naar aanleiding hiervan meldt de consultant Werk, mevrouw J. mevrouw B. aan voor een combinatietraject via Magis010.
18. Op 12 september 2016 dient de heer C. een kopie in van een arbeidsovereenkomst voor 40 uur per week.
19. Op 19 september 2016 beëindigt de gemeente de uitkering van de heer C. en mevrouw B., omdat de heer C. werk heeft gevonden waardoor er geen recht meer bestaat op een uitkering op grond van de Participatiewet.

Standpunt klager.

20. Maandag 22 augustus 2016 werd ik gebeld door mevrouw J. over mijn vrouw, die ze had aangemeld bij de Werkplaats Rotterdam Zuid. De Werkplaats had eerder een 1 op 1 gesprek met mijn vrouw gehad, een soort telefonische intake. Tijdens dit gesprek, waar ik niet bij was, is gebleken dat mijn vrouw niet aan de taalnorm voldeed. Haar dossier zou worden terug gestuurd naar mevrouw J. Ik vroeg mevrouw J., na het opnemen, of zij het trieste nieuws over mijn vader had gehoord. Ik vertelde haar direct daarna dat ik bezig ben met een werkaanbod en dat ik ondanks de familiecrisis aan een baan wil. Mevrouw J. was louter geïnteresseerd in mijn vrouw. Zonder te aarzelen kreeg ik weer een dreigement aan mijn adres, dat wij worden gekort. Ik heb mevrouw J. gezegd dat ik genoeg aan mijn kop had en dat ik aan haar dreigementen niks heb. Mevrouw J. heeft niet gezegd dat ik haar moest terugbellen aan het einde van het telefoongesprek.
21. Het was de 3^e keer dat er door mevrouw J. werd bedreigd³. Het is niet mogelijk om bedreigd te worden als je niks verkeerd hebt gedaan. Als ik of mijn vrouw de regels hadden overtreden, dan had ik het nog kunnen begrijpen, ondanks dat mijn vader ziek is. De beslissing om mijn vrouw terug te plaatsen is door de

³ De klachten over de eerste en de tweede keer nam de gemeente Rotterdam niet in behandeling, omdat ze langer dan een jaar geleden hadden plaatsgevonden.



gemeente (WRZ) zelf genomen. En dan nog horen dat mijn vrouw maar tomaten moet gaan plukken. Ik denk dat mevrouw J. stoer wilde overkomen bij collega's. Toen de klachtbehandelaar van de gemeente zei dat ze niet aan mevrouw J. twijfelde, wist ik meteen dat ze partijdig was en al een oordeel klaar had. Op papier heeft ze haar gedrag kunnen verbloemen, maar ze is de laatste maand bot, hard en asociaal geweest. De dag van mijn sollicitatie kreeg ik in de ochtend nog een telefoontje dat ik echt mijn best moest doen anders zou ze mijn vrouw ergens anders aanmelden dan WRZ. De verklaring van mevrouw J. over wat er is gebeurd was een toneelstukje.

22. Ik en mijn vrouw hebben psychische schade geleden door het onnodig dreigen. Ik zal in de toekomst nooit een uitkering aanvragen door al het leed dat ons is aangedaan. Ik ga nog liever stelen. Het zal mij niet verbazen als anderen dezelfde klacht hebben ingediend.

Standpunt gemeente

23. De gemeente vindt het vervelend dat de heer C. en mevrouw B. destijds overstuur zijn geraakt en zich bedreigd hebben gevoeld.
24. Mevrouw J. was niet op de hoogte van het slechte nieuws dat de heer C. had gekregen over de gezondheid van zijn vader. Mevrouw J. wilde achterhalen wat er was gebeurd bij WRZ. Toen mevrouw B. de telefoon aan de heer C. gaf, mocht ze ervan uitgaan dat hij een gesprek kan en wil voeren. Ze vraagt naar eigen zeggen ook altijd: "*Heb je tijd om met mij te praten?*". De heer C. heeft tijdens het gesprek niet gezegd dat hij te emotioneel was om verder te praten. Wel heeft hij zijn ongenoegen geuit over de aanmelding van zijn vrouw en zou hij hebben gezegd dat zijn vrouw niet naar WRZ zou gaan.
25. De heer C. zou eerder al hebben gezegd dat hij het onacceptabel vond dat mevrouw J. zijn vrouw naar het project WRZ had gestuurd. Het behoort tot de taken van de consultants, om het beleid uit te dragen. Daarbij hoort ook het informeren van werkzoekenden over de mogelijke gevolgen voor de uitkering bij het niet nakomen van de verplichtingen en vastgelegde afspraken. Wij streven er naar open en duidelijk te zijn naar de burger. De irritatie van de heer C. over de standaardzinnen met verplichtingen in de brieven van Werk en Inkomen kan een rol hebben gespeeld in zijn beleving van het bewuste telefoongesprek.



26. Mevrouw J. heeft rekening gehouden met de emoties van de heer C. door het telefoongesprek niet te registreren, omdat dit een negatief beeld van hem en zijn vrouw zou geven. In de situatie van mevrouw B. is er geen sprake geweest van gevolgen in de zin van een maatregelonderzoek (korting op de uitkering).

Standpunt mevrouw J.

27. Met de heer C. en mevrouw B. heb ik 1½ jaar of langer goed contact gehad. De heer C. noemde ik bij zijn voornaam. In het begin had ik vooral contact met de heer C. Hij werd ontslagen, kwam in de ziektewet en vervolgens in de bijstand. Ik heb met hem gewerkt aan het wegnemen van belemmeringen. Hij is aan de slag gegaan bij project Stadshaven. Daar werden leuke trajecten en begeleiding aangeboden.

28. Mevrouw B. moest eerst de taal leren. Daarvoor nam zij deel aan een inburgeringscursus. In het begin communiceerde ik om praktische redenen vooral met haar man. De heer C. stoorde zich in de brieven van Werk en Inkomen aan genoemde verplichtingen en eventuele consequenties. Ik heb gezegd dat het standaardformuleringen betreft en dat hij deze zinnen niet persoonlijk moest opvatten.

29. Mevrouw B. is een intelligente vrouw en in haar land van herkomst had ze verschillende opleidingen gevolgd. Ze had goede papieren. Na de inburgeringscursus volgde ze een traject bij Samenlevingswerk. Ze ging goed vooruit. De verstandhouding met de heer C. werd minder, toen ik met zijn vrouw actief re-integratieafspraken ging maken. Na het traject heb ik mevrouw B. aangemeld bij Werkstation Rotterdam Zuid (WRZ). Ze kon daar aan de slag als assistent juf taallessen. Een buitenkans. Ze zouden later allebei hun eigen inkomsten hebben en een mooi voorbeeld zijn voor hun kinderen. De heer C. en zijn vrouw waren aanvankelijk enthousiast. Vooral mevrouw B. wilde graag aan de slag. Ik kreeg zelfs een schouderklop dat ik ze zo goed had geholpen.

30. Toen sloeg het om. Van project Stadshaven kreeg ik te horen dat de heer C. erg boos was en dat hij zou bellen of langs zou komen. Hij had bij het project geuit dat hij het niet acceptabel vond dat ik zijn vrouw naar WRZ stuurde. Vervolgens ontving ik van WRZ een terugkoppeling over het telefonisch contact dat zij met mevrouw B. hadden. Volgens WRZ hadden ze mevrouw B. gebeld, maar heeft mevrouw B. de telefoon aan haar man gegeven. De medewerker van WRZ begreep dat mevrouw B. hen niet kon verstaan. WRZ zei dat mevrouw B. wel Nederlands moest spreken. Als ze dat niet kon, voldeed ze niet aan de criteria om



bij WRZ aan de slag te gaan. Dat vond ik een vreemd bericht, want eerdere rapportages waren heel duidelijk over haar taalvaardigheid en ik kon ook goed met haar praten.

31. Daarom heb ik mevrouw B. gebeld. Toen ik begon over haar taalvaardigheid en WRZ gaf ze de telefoon aan de heer C. Hij was boos. Bovendien had hij die dag slecht nieuws gekregen over zijn vaders gezondheid. Ik gaf aan dat ik het erg voor hem vond en begreep dat hij zich vooral op zijn vader wilde richten. Zelf heb ik in die periode mijn moeder verloren en het is onbestaanbaar dat ik niet empathisch op hem gereageerd heb.
32. Op een gegeven moment zei ik: *“S. (voornaam van de heer C.), je bent heel boos, maar ik moet je wel één ding duidelijk maken. Bij de toekenning van de uitkering zijn jullie gewezen op jullie rechten en plichten die horen bij een uitkering. Omdat je voor je vrouw praat, moet ik je zeggen dat thuiszitten geen optie is. Als je vrouw niet deelneemt aan een traject, kan dat gevolgen hebben voor jullie uitkering. Grijp de kansen die de gemeente je geeft. Denk er goed over na bel me later terug.”* Hij heeft niet meer gebeld.
33. Ik nodigde daarop mevrouw B. en de heer C. uit voor een gesprek, maar voor dit gesprek plaatsvond, leverde de heer C. een arbeidsovereenkomst in. Hij had een baan gevonden en daarmee kwam de uitkering tot een eind. Een vervolgesprek heeft dus niet plaatsgevonden.

Wet en regelgeving

34. De Participatiewet

Artikel 9. Verplichtingen

1. De belanghebbende van 18 jaar of ouder doch jonger dan de pensioengerechtigde leeftijd is, vanaf de dag van melding als bedoeld in artikel 44, tweede lid, verplicht:
 - a. naar vermogen algemeen geaccepteerde arbeid, waarbij geen gebruik wordt gemaakt van een voorziening als bedoeld in artikel 7, eerste lid, onderdeel a, te verkrijgen, deze te aanvaarden en te behouden, waaronder begrepen registratie als werkzoekende bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, indien hem daartoe het recht toekomt op grond van artikel 30b, eerste lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;



- b. gebruik te maken van een door het college aangeboden voorziening, waaronder begrepen sociale activering, gericht op arbeidsinschakeling, alsmede mee te werken aan een onderzoek naar zijn mogelijkheden tot arbeidsinschakeling en, indien van toepassing, mee te werken aan het opstellen, uitvoeren en evalueren van een plan van aanpak als bedoeld in artikel 44a;
 - c. naar vermogen door het college opgedragen onbeloonde maatschappelijk nuttige werkzaamheden te verrichten die worden verricht naast of in aanvulling op reguliere arbeid en die niet leiden tot verdringing op de arbeidsmarkt.
- 2 Indien daarvoor dringende redenen aanwezig zijn, kan het college in individuele gevallen tijdelijk ontheffing verlenen van een verplichting als bedoeld in het eerste lid, onderdelen a en c. Zorgtaken kunnen als dringende redenen worden aangemerkt, voor zover hiermee geen rekening kan worden gehouden door middel van een voorziening als bedoeld in artikel 7, eerste lid, onderdeel a.
- 3 Indien bijstand wordt verleend aan gehuwden gelden de verplichtingen, bedoeld in het eerste lid, voor ieder van hen.
- 4 De verplichting om algemeen geaccepteerde arbeid te aanvaarden geldt voor de alleenstaande ouder met kinderen tot 12 jaar slechts nadat het college zich genoegzaam heeft overtuigd van de beschikbaarheid van passende kinderopvang, de toepassing van voldoende scholing en de belastbaarheid van de betrokkene.
- 5 De verplichtingen, bedoeld in het eerste lid, onderdelen a, b en c, zijn niet van toepassing op de belanghebbende die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt is als bedoeld in artikel 4 van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen.
- 6 De belanghebbende is verplicht zich te onthouden van zeer ernstige misdrijven jegens de met de uitvoering van deze wet belaste personen en instanties tijdens het verrichten van hun werkzaamheden.



- 7 De verplichting, bedoeld in het eerste lid, onderdeel c, is niet van toepassing op de alleenstaande ouder die in het bezit is van een ontheffing als bedoeld in artikel 9a, eerste lid.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

35. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan het behoorlijkheidsvereiste:

Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

Overwegingen

36. Over het telefoongesprek van mevrouw B. met de Werkplaats Rotterdam Zuid zijn onderling verschillende verklaringen afgelegd. Zo beweert de heer C. dat hij niet bij dat telefoongesprek aanwezig was, terwijl de Werkplaats schrijft dat zijn vrouw hem vroeg om te vertalen.
37. Waar de heer C. spreekt over 'dreigen', spreekt de gemeente over 'informereren'. Dit wijst op een groot verschil in beleving en in perspectief.
38. De gemeente Rotterdam had geruime tijd positieve ervaringen opgedaan met mevrouw B. Mevrouw B. was volgens diverse rapportages zeer gemotiveerd. Ze hield zich aan de afspraken en verplichtingen. Toch lijken deze ervaringen van weinig waarde te zijn geweest voor de gemeente. Het vertrouwen van de gemeente in mevrouw B. en haar man lijkt gering.
39. Mevrouw J. leek er vanuit te gaan dat de terugwijzing door Werkplaats Rotterdam Zuid verwijtbaar was. Verwijtbaar aan mevrouw B., of wel aan de heer C., of wel aan beiden. De ombudsman wil niet zeggen dat mevrouw J. het gesprek daarover niet aan kan gaan, maar wel dat dit beter op een ander moment en met een andere toon had kunnen gebeuren. Een ander moment was beter wegens de trieste omstandigheden en de al aanwezige boosheid van de heer C. Het wijzen op mogelijke consequenties voor de uitkering was op dat moment niet proportioneel.



40. De toon van de communicatie tijdens het telefoongesprek bevatte onvoldoende fijngevoeligheid en 'maatwerk'. De ombudsman vindt, het hele traject van mevrouw B. overziend, dat de gemeente in het telefoongesprek van 22 augustus 2016 onvoldoende vorm heeft gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste evenredigheid.

Oordeel

Klacht Er was onvoldoende aanleiding om mevrouw B. te wijzen op haar arbeidsverplichtingen en de financiële consequenties en te dreigen met een korting op haar uitkering, nadat zij door de Werkplaats Zuid naar haar consulent Werk was verwezen.
Het dreigen met een korting was ongepast vanwege trieste familieomstandigheden waar Werk & Inkomen vanaf wist.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, is niet behoorlijk. De klacht is gegrond. De gemeente heeft onvoldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Evenredigheid.

Herinnering Aanbevelingen

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om naast zijn oordeel de gemeente te herinneren aan twee aanbevelingen (3a en 3b) uit zijn rapport '*Het pad naar werk...niet geplaveid, wel schoongeveegd!*' van 28 mei 2015.

Aanbeveling 3a Informeer aanvragers van een bijstandsuitkering bij hun eerste contact met Werk en Inkomen uitgebreid over hun rechten en plichten (waaronder de klachten en bezwaarprocedure).

Aanbeveling 3b Verwijs niet steeds in brieven, e-mails en contactmomenten naar '*Afspraak is afspraak*'⁴, maar attendeer de uitkeringsgerechtigde alleen als daartoe aanleiding is, op de informatie die hierover bij het eerste contact aan de uitkeringsgerechtigden is verstrekt.

⁴ Nu o.a. '*Duidelijk voor elkaar, alle afspraken tussen u en de gemeente op een rij*' van augustus 2017.



Bijlage bij rapport 2016.1595/2653

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 5 september 2016 stuurt de heer C. 3 klachten aan het cluster Werk en Inkomen van de gemeente Rotterdam.
2. Op 7 oktober 2016 hoort een medewerker klachten van de gemeente de heer C.
3. Op 17 oktober 2016 reageert de gemeente Rotterdam op de klachten van de heer C. De eerste 2 klachten neemt de gemeente niet in behandeling, omdat ze ouder zijn dan een jaar. De heer C. is ontevreden over de afhandeling van de derde klacht.

Klachtbehandeling door de ombudsman

4. Op 19 oktober 2016 dient de heer C. zijn klachten in bij de ombudsman via het klachtenformulier op de website. Een bijgevoegd document (de klachtafhandelingsbrief van de gemeente) is niet compleet.
5. Op 21 oktober 2016 stuurt de ombudsman een brief aan de heer C. met een verzoek om de volledige klachtafhandelingsbrief van de gemeente.
6. 24 oktober 2016 mailt de heer C. de volledige klachtafhandelingsbrief van de gemeente.
7. Op 1 februari 2017 besluit de ombudsman om een onderzoek in te stellen naar de klachten van de heer C. De ombudsman stuurt een brief aan de gemeente en vraagt om kopieën uit het dossier van mevrouw B. Ook laat de ombudsman weten dat hij mevrouw J. wil horen.
8. Op 10 februari 2017 hoort de ombudsman mevrouw J. op het kantoor van de ombudsman.
9. Op 13 februari 2017 stuurt de ombudsman een concept-verslag van het hoorgesprek aan mevrouw J. met het verzoek om een reactie.
10. De gemeente stuurt de ombudsman op 3 maart 2017 kopieën uit het dossier.
11. Op 20 juni 2017 vraagt de ombudsman aan mevrouw J. om alsnog te reageren op het concept-verslag van 13 februari 2017.
12. Op 22 juni 2017 reageert mevrouw J. telefonisch op de brief van 20 juni 2017. Zij is akkoord met het concept-verslag. Er was sprake van een misverstand ten aanzien van het reageren.
13. Op 27 juni 2017 stuurt de ombudsman aan mevrouw J. het vastgestelde verslag van het hoorgesprek op 10 februari 2017.
14. Op 28 november 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan alle betrokkenen.
15. Op 28 november 2017 laat mevrouw J. de ombudsman weten dat zij een e-mail heeft ontvangen, maar dat de bijlage ontbreekt.



16. Op 29 november 2017 stuurt de gemeente Rotterdam een ontvangstbevestiging.
17. Op 11 december 2017 reageert de betrokken werkconsulent, mevrouw J., op de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman. Zij stuurt een overzicht '*Verloop dienstverlening*'.
18. Op 5 januari 2018 vraagt de gemeente Rotterdam extra tijd om te reageren op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
19. Op 17 januari 2018 stuurt de ombudsman een bericht aan de gemeente Rotterdam dat zij extra tijd heeft gekregen om te reageren.
20. Ook op 17 januari 2018 stuurt de ombudsman een herinnering aan de heer C. om te reageren op de bevindingen en het voorlopig oordeel. De heer C. reageert op dezelfde dag.
21. Op 23 januari 2018 stuurt de gemeente een tussenbericht.
22. Op 26 februari 2018 stuurt de ombudsman een herinnering om te reageren aan de gemeente Rotterdam.
23. Op 28 februari 2018 stuurt de gemeente Rotterdam een ontvangstbevestiging.
24. Op 12 maart 2018 reageert de gemeente op de bevindingen en het voorlopig oordeel.