



## Rapport gemeentelijke ombudsman

“Ik wil een andere werkconsulent!”

inzake de klacht van de heer B.  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 1320  
Datum: 4 juni 2018



### ***Samenvatting***

De heer B. zit 20 jaar in de bijstand als de heer C. in 2016 zijn werkconsulent wordt. De heer C. gaat voortvarend met hem aan de slag. Te voortvarend vindt de heer B. Hij vindt dat de heer C. onvoldoende rekening houdt met zijn medische omstandigheden, zijn opleidingsniveau, zijn taalniveau en hem als een kind behandelt en hem beledigt. De heer B. wil niet met de heer C. om de tafel. Hij wil alleen een oordeel van de ombudsman.

De ombudsman nodigt de heer C. en de heer B. daarom afzonderlijk uit voor een gesprek en doet onderzoek in de stukken. Vervolgens beoordeelt hij de resultaten van zijn onderzoek aan de hand van criteria die hij sinds jaar en dag hanteert.

Wanneer adviseert de ombudsman de gemeente om een andere klantmanager, werkconsulent, matchmaker etc. toe te wijzen?

- *Is er sprake van een onwerkbaar situatie tussen klant en klantmanager?*
- *Is de klantmanager zodanig ernstig in gebreke gebleven dat voorstelbaar is dat het vertrouwen in de persoon van de klantmanager ernstig is geschaad?*

De ombudsman komt tot de conclusie dat er geen onwerkbaar situatie is ontstaan en dat werkconsulent C. op ondergeschikte punten wel onhandig opereerde, maar overall niet ernstig in gebreke is gebleven. De klacht van de heer B. is ongegrond. De ombudsman deelt de heer B. mee dat hij de gemeente niet zal vragen om een andere werkconsulent toe te wijzen. De heer B. is daarover teleurgesteld.



## ***Inleiding***

De heer B. is geboren in Marokko. In Marokko heeft hij, volgens zijn curriculum vitae, 3 jaar Hoger Algemeen Onderwijs gedaan en vervolgens 2 jaar hydrotechniek op MTS-niveau. In Nederland deed hij zwaar lichamelijk werk voor een energiebedrijf. Als gevolg daarvan heeft hij medische klachten gekregen en is hij vanaf 1996 in de bijstand terecht gekomen.

Met ingang van september 2016 krijgt de heer B. een nieuwe werkconsulent, de heer C. De heer B. klaagt dat deze werkconsulent hem als een klein kind behandelt en meerdere malen heeft beledigd. Tijdens een afspraak moet hij ter plaatse direct een afsprakenplan ondertekenen. Ook zou de heer C. ondeskundig zijn en geen enkel begrip hebben voor zijn medische situatie. De heer B. wil daarom een andere werkconsulent. De gemeente vindt dat de klachten ongegrond zijn en geeft de heer B. geen andere werkconsulent. De heer B. is het daar niet mee eens en vraagt de ombudsman hem een andere werkconsulent te geven.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op en kregen de heer B. en de gemeente de gelegenheid op de bevindingen te reageren. De bevindingen werden ook aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam verstuurd. Na ontvangst van de reacties heeft de ombudsman de bevindingen definitief vastgesteld en geeft hij in dit rapport zijn definitieve oordeel. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

## ***Klacht***

Mijn werkconsulent heeft mij herhaaldelijk onheus en onprofessioneel bejegend. Hij heeft onvoldoende oog voor mijn (medische) situatie. Ik wil een andere werkconsulent.

## ***Bevindingen***

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, meningen en omstandigheden.

1. Tijdens het onderzoek van de ombudsman vertelt de heer B. de ombudsman over zijn situatie. Een deel van zijn onvrede komt voort uit het feit dat hij vindt dat zijn



opleiding niet op waarde wordt geschat. De gemeente behandelt hem als een laagopgeleide en dat is hij volgens hem niet. Zo was hij in het schooljaar 1993-1994 als deeltijdstudent bij de Pedagogisch Technische Hogeschool Nederland ingeschreven. Alleen omdat de heer B. medische klachten heeft, is hij in de WW gekomen en per 1 oktober 1996 aangewezen op een bijstandsuitkering.

2. Op 3 december 1996 verklaart AOB Rijnmond<sup>1</sup> dat de heer B. met de door hem gevolgde technische opleiding in Marokko een eindniveau bereikt heeft dat in Nederland vergelijkbaar is met jaar 2 VBO (Voorbereidend Beroeps Onderwijs) in de richting installatietechniek. De heer B. vindt dat te laag ingeschat en daarom vraagt hij op 9 december 1996 AOB Rijnmond om een herwaardering van zijn diploma.
3. AOB Rijnmond verklaart op 19 december 1996 dat zij het techniekdiploma van de heer B. niet kunnen waarderen. In de beschikbare informatie over het Marokkaanse onderwijssysteem is over het betrokken opleidingsinstituut geen informatie beschikbaar, zodat het niet mogelijk is om een vergelijkings-uitspraak te doen. De eerder door AOB Rijnmond opgestelde waardering wordt ongeldig.
4. De heer B. zit 20 jaar in de bijstand, als de heer C. met ingang van september 2016 zijn werkconsulent wordt. Op 12 september 2016 heeft de heer C. een kennismakingsgesprek met de heer B. De heer C. vraagt hem direct een door hem opgesteld afsprakenplan te tekenen. In het plan staat dat de heer B. een curriculum vitae opstelt en dit bij het eerstvolgende bezoek aan hem (de werkconsulent) inlevert.
5. Op 12 september 2016 besluit de gemeente Rotterdam de heer B. vanwege medische belemmeringen en/of dringende sociale redenen tijdelijk ontheffing te verlenen van de arbeidsverplichtingen<sup>2</sup> en de tegenprestatie. De ontheffing geldt, met terugwerkende kracht, van 15 april 2016 tot en met 15 oktober 2016. Na afloop van de tijdelijke ontheffing gelden weer alle arbeidsverplichtingen en dan moet de heer B. ook een tegenprestatie leveren. De heer B. kan bezwaar maken tegen dit besluit.

---

<sup>1</sup> AOB Rijnmond is door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen en het Landelijk Bureau Arbeidsvoorziening belast met internationale diplomawaardering. Uitspraken over de vergelijkbaarheid van buitenlandse diploma's hebben uitsluitend de status van advies.

<sup>2</sup> Zie artikel 9 van de Participatiewet



6. Op 15 oktober 2016 eindigt de ontheffing van de heer B. De heer C. meldt hem opnieuw aan voor een arbeids-medisch onderzoek door Argonaut Advies om te zien wat de lichamelijke belastbaarheid is van de heer B. De heer C. wil weten welke werkzaamheden de heer B. wel kan verrichten en welke niet.
7. In het arbeids-medische advies van Argonaut Advies van 28 oktober 2016 staat dat de heer B. benutbare mogelijkheden heeft met langdurige fysieke beperkingen. Het advies is om de heer B. te bemiddelen naar vrijwilligerswerk (of hem helpen vrijwilligerswerk te behouden) en/of maatschappelijke participatie. Gedurende 6 tot 12 maanden geldt een voor de heer B. een urenbeperking van maximaal 10 uur per week.
8. Op 14 november 2016 deelt de heer C., in een gesprek met de heer B., mee dat de heer B. op basis van het arbeids-medisch advies niet hoeft te werken. Van de heer B. wordt wel verwacht dat hij maximaal 10 uur per week vrijwilligerswerk gaat doen. De heer B. geeft aan dat hij al vrijwilligerswerk doet, waarop de heer C. vraagt om bewijsstukken. In het afsprakenplan van 14 november 2016 met de heer B. staat: *“U is medegedeeld dat u een fysieke ontheffing heeft tot 28-11-2017 en hierdoor maximaal 10 per week vrijwilligerswerk zult verrichten. Dit vrijwilligerswerk zal gestart worden in de maand december 2016.”*
9. In diverse afsprakenplannen met de heer B. staat dat hij
  - minimaal 1x per maand contact onderhoudt met de werkconsulent;
  - in week 46 en 47 van 2016 actief naar vrijwilligerswerk zoekt en bewijsstukken overlegt;
  - in de maand december 2016 met vrijwilligerswerk zal starten;
  - verplicht is medewerking te verlenen aan de afsprakenplannen.
10. De heer B. stelt dat hij op 3 januari 2017 een origineel certificaat van een taaltoets heeft opgestuurd aan de werkconsulent. Op 16 januari 2017 belt de heer B. naar zijn werkconsulent. De heer C. vertelt dat hij het certificaat niet heeft ontvangen. De heer B. biedt aan om hem een kopie van het certificaat te geven, waarop de heer C. hem verzoekt om de volgende dag om 15:00 uur bij het Heiman Dullaertplein langs te komen.
11. Op 17 januari 2017 komt de heer B. volgens afspraak naar het Heiman Dullaertplein. De heer B. spreekt met de heer C., waarna de heer B. boos het pand verlaat. De heer C. doet vervolgens intern (bij de gemeente) een agressiemelding



naar aanleiding van het gedrag van de heer B. tijdens zijn bezoek aan het Heiman Dullaertplein.

12. Op 20 januari 2017 neemt de heer B. alsnog deel aan de taaltoets, omdat hij geen geldig certificaat heeft kunnen tonen. Op basis van het resultaat van de taaltoets wordt de heer B. aangemeld voor een taaltraject binnen Conclusion Learning Centers. De voortgang zal voor de duur van het traject worden gemonitord door de werkconsulent.
13. Op 25 januari 2017 dient de heer B. bij de gemeente Rotterdam een klacht in over de heer C.
14. Op 2 februari 2017 biedt een medewerker klachten tijdens een telefonisch gesprek met de heer B. aan om te bemiddelen tussen hem en de heer C..
15. Op 3 februari 2017 biedt dezelfde medewerker klachten ook schriftelijk aan om te bemiddelen tussen de heer B. en de heer C. Indien hij dit wenst kan hij contact opnemen met de medewerker voor het maken van een afspraak.
16. De heer C. nodigt de heer B. op 27 februari 2017 schriftelijk uit voor een gesprek op woensdag 15 maart 2017.
17. Op woensdag 15 maart 2017 krijgt de heer B. per aangetekende brief de uitslag van de taaltoets van 20 januari 2017. De uitslag is negatief. De heer B. moet binnen een maand beginnen met de verbetering van zijn Nederlands anders kan hij gekort worden op zijn uitkering. De heer B. moet voldoen aan niveau 1F (A2), dat is het niveau van groep 8 van de basisschool.
18. Op 24 april 2017 nodigt de heer C. de heer B. schriftelijk uit voor een gesprek op woensdag 10 mei 2017.
19. Op 8 mei 2017 meldt de heer B. zich per e-mail aan de heer C. af voor de afspraak van woensdag 10 mei 2017. Hij volgt die dag taaltraining van 9:00 tot 12:00 uur.
20. Op 10 mei 2017 stuurt de heer C. een reactie. Hij schrijft hij de heer B. al enkele malen heeft verzocht om het door hem gebruikte e-mailadres te bevestigen. Het bevestigen van het e-mailadres kan telefonisch of tijdens een arbeidsmotivatiegesprek. Dan weet de heer C. zeker dat het e-



mailadres daadwerkelijk door de heer B. zelf wordt gebruikt en niet door iemand anders.

21. De heer C. nodigt de heer B. 12 juli 2017 uit voor een gesprek op woensdag 2 augustus 2017. Hij vraagt om sollicitatiebewijzen mee te nemen.
22. Op 17 juli 2017 schrijft Conclusion Learning Centers in een tussenrapport aan de gemeente Rotterdam (opdrachtgever) dat de heer B. 9 van de 10 lessen aanwezig is geweest en dat zijn inzet en motivatie goed zijn.
23. De heer B. bevestigt op 31 juli 2017 per e-mail dat het gebruikte adres zijn persoonlijke e-mailadres is. Hij schrijft verder dat hij van de gemeente verplicht een taalles moet volgen. Dat is elke woensdagochtend van 09:00-12:00 uur, maar desondanks krijgt hij van de heer C. steeds een uitnodiging voor dat dagdeel. De heer B. zegt dat hij zijn taalles serieus neemt en zelfs gaat als hij eigenlijk ziek is.
24. Op 18 augustus 2017 levert de heer B. een melding vakantie in het buitenland in. De vakantie is gepland van 14 september 2017 tot en met 11 oktober 2017.
25. Op 28 augustus 2017 stuurt de heer C. een uitnodigingsbrief voor een gesprek op dinsdag 19 september 2017. Hij vraagt de heer B. om een CV, een vrijwilligersovereenkomst, een geldig legitimatiebewijs en de uitnodigingsbrief mee te nemen.
26. Op 8 september 2017 belt een kennis van de heer B. het gesprek van 19 september 2017 met de heer C. af. De heer B. zou met vakantie zijn. Volgens de heer C. is dit niet gegaan zoals het hoort, maar desondanks annuleert hij het gesprek. Hij nodigt de heer B. vervolgens uit voor een gesprek op donderdag 12 oktober 2017. Hij vraagt om sollicitatiebewijzen mee te nemen.
27. Op 12 oktober 2017 is de heer B. verschenen voor het gesprek. Dit is de eerste keer dat de heer B. en de heer C. elkaar zien en rechtstreeks spreken na het gesprek van 17 januari 2017. Tijdens het gesprek wordt een aantal afspraken vastgelegd. De heer B. geeft aan dat hij is gestart met een hulpvraag op het psychische vlak. Hij biedt de heer C. inzage in een aantal documenten. De heer B. heeft zich voldoende ingezet voor de taal cursus. De heer B. geeft een e-mailadres waarop de heer C. hem kan bereiken.



28. De gemeente Rotterdam laat de ombudsman op 17 november 2017 weten dat het eindrapport van de taalaanbieder is ontvangen. De heer B. voldoet aan de Wet taaleis Participatiewet.

### ***Standpunt klager***

29. Het standpunt van klager is conform zijn klacht. Daarnaast heeft hij het volgende gezegd of geschreven over het contact met de heer C.

### *Ontheffing*

30. Ik ben weer opgeroepen door Argonaut Advies voor een medisch onderzoek op 28 september 2016. In december 2016 heeft de heer C. mij mondeling medegedeeld dat ik weer ontheffing heb gekregen voor 1 jaar van mijn sollicitatieplicht. Hiervan heb ik geen beschikking ontvangen en ook hier heb ik geen mogelijkheid gehad om bezwaar te maken. Ondanks mijn ontheffing blijft de heer C. mij lastig vallen met allerlei verzoeken en verplichtingen.

### *Vrijwilligerswerk*

31. In december 2016 moest ik van de heer C. een vrijwilligersovereenkomst inleveren met een maximum van 10 uur per week. Dit heb ik gedaan.

### *Taaltoets*

32. In januari 2017 ben ik weer door de heer C. uitgenodigd. Tijdens het gesprek vertelde hij mij dat ik een taaltoets moet afleggen en hij gaf mij een brief om deel te nemen aan de taaltoets. Ik heb de heer C. uitgelegd dat ik de Nederlandse nationaliteit heb en dat ik al een certificaat heb behaald. Ik heb een certificaat van de Arbeidsvoorziening Rijnmond Afdeling Scholing van 18 december 1996. Op het certificaat staat dat ik de *cursus 'Nederlands als tweede taal voor hoger opgeleiden en Arbeidsmarktbenadering'* heb afgerond. Ik heb de heer C. voorgesteld om het certificaat bij hem in te leveren. Hij wilde dit niet en verzocht mij het originele exemplaar naar hem op te sturen. Hij zou dan zelf een kopie maken en het originele stuk retourneren. Ik heb het originele certificaat op 3 januari 2017 per post opgestuurd. Omdat ik het originele certificaat niet terug heb ontvangen en niks meer heb gehoord heb ik op 16 januari 2017 telefonisch contact opgenomen met de heer C.

33. De heer C. vertelde dat hij het certificaat niet heeft ontvangen. Ik vertelde hem dat ik een kopie van het certificaat heb gemaakt en vroeg of hij die wilde ontvangen. De heer C. verzocht mij om de volgende dag om 15:00 bij hem te verschijnen aan het Heiman Dullaertplein 3 met een kopie van het certificaat.





34. Op 17 januari 2017 ben ik met een kopie van het certificaat naar de afspraak gegaan en daar vertelde heer C. dat hij toch een origineel certificaat wilde zien. Toen ik hem vertelde dat ik op zijn verzoek het originele certificaat heb gestuurd, zei hij dat het niet zijn schuld was. Ik werd toen boos, vooral omdat ik de dag ervoor al had uitgelegd dat ik alleen een kopie had van mijn certificaat. Ik heb het gevoel dat de heer C. misbruik maakt van zijn machtspositie om mij te kleineren. Om mijzelf niet in problemen te brengen, heb ik alsnog deelgenomen aan de taaltoets.

#### *Standpunt gemeente*

35. De verklaringen van de heer B. en de heer C. komen niet overeen. De heer C. is naar het oordeel van de gemeente op een redelijke en een behoorlijke manier omgegaan met de wijze waarop de heer B. zijn verplichtingen heeft vervuld.

#### *Ontheffing*

36. De gemeente Rotterdam voert beleid dat zij mensen ondersteunt, die belemmeringen hebben en niet op korte termijn plaatsbaar zijn. Het gaat om belemmeringen als lichamelijke of psychische problemen, huisvesting, schulden en opleidingsniveau. De heer C. voert dit beleid van de gemeente Rotterdam uit. Hij hield zich aan de conclusie van AOB Compaz zoals beschreven is in 'rapportage diagnose fysieke klachten' van 28 oktober 2016. Hieruit blijkt dat er wel rekening wordt gehouden met de beperkingen van de heer B. In de uitnodigingsbrieven van 12 juli 2017 en 8 september 2017 is de heer B. gevraagd om sollicitatiebewijzen mee te nemen. De heer C. geeft aan dat dit zowel sollicitaties naar vrijwilligerswerk als sollicitaties naar betaald werk zouden kunnen zijn. De heer C. verwacht op basis van de verplichtingen dat de heer B. inzicht biedt in medische behandelingen die zijn arbeidskansen vergroten. Daarnaast verwacht hij dat de heer B. inzicht biedt in de vrijwilligersactiviteiten die hij verricht en bij welke organisatie hij dit doet.

#### *Taaltoets*

37. Het hebben van de Nederlandse nationaliteit is geen bewijs dat iemand de Nederlandse taal beheerst op minimaal niveau A2. De heer C. is bevoegd om naar originele bewijsstukken te vragen waaruit blijkt dat de heer B. de Nederlandse taal beheerst. De kopie van het certificaat dat is ingeleverd was in dusdanige staat dat de heer C. niet vast kon stellen of dit een kopie conform het origineel was. In dat geval wordt een taaltoets afgenomen.



### *Vrijwilligerswerk*

38. Het beleid van de gemeente Rotterdam bepaalt dat de heer B. vrijwilligerswerk moet doen als onderdeel van een re-integratietraject of als tegenprestatie. Ook als er een medische ontheffing is, kan dit gevraagd worden.

### *Standpunt werkconsulent*

#### *Ontheffing*

39. De heer B. geeft aan niet te kunnen werken, maar hij is nooit langdurig arbeidsongeschikt verklaard. Er was duidelijkheid nodig over de mate van zijn arbeidsgeschiktheid en daar heb ik een onderzoek voor aangevraagd. Een fysiek deskundigheidsonderzoek op 28 september 2016 leidde met terugwerkende kracht tot een vrijstelling voor de heer B. tot 15 oktober 2016. Deze beslissing is voor de gemeente door een deskundige genomen. Ik heb alleen de ontheffing verstrekt.
40. Op 28 oktober 2016 vond een tweede keuring plaats bij AOB Compaz. De dienstdoende arts deelde mee dat de heer B. kan werken, mits er rekening wordt gehouden met zijn fysieke beperkingen. Ik ga uit van een positieve gedachte: wat kan iemand wel? De dienstdoende arts had naar eigen zeggen de heer B. op de hoogte gesteld en een rapport aan hem meegegeven. Ik heb toen direct afspraken gemaakt met de heer B. De heer B. heeft geen beschikking ontvangen naar aanleiding van het rapport. Dat was ook niet nodig omdat de ontheffing was afgelopen en het onderzoek bevestigde dat hij wel in staat was om te werken. De heer B. heeft vroeger zwaar lichamelijk werk gedaan, kwam in de WW en vervolgens in de bijstand. Ik denk dat hij nogal wat afstand voelt tot het idee om weer te gaan werken. Op zichzelf hoeft hij dat nu ook niet, maar hij moet wel aan de slag.

### *Vrijwilligerswerk*

41. De heer B. wilde als tegenprestatie als vrijwilliger in een theehuis helpen en leverde een document aan. Ik gaf aan dat er controle op zou kunnen volgen en de heer B. verzekerde mij dat ik met het theehuis kon bellen wanneer ik maar wilde. Toen ik het theehuis belde kenden ze de heer B. niet.

### *Taaltoets*

42. De heer B. heeft uitsluitend 8 jaar basisonderwijs gehad en voldeed mogelijk niet aan de Wet Taaleis. De heer B. gaf aan dat hij wel degelijk over een diploma of certificaat beschikte, maar dat leverde hij ondanks uitdrukkelijke verzoeken van



mijn kant niet in. Nadat ik bleef aandringen zou het zijn verstuurd, maar zoek zijn geraakt bij de post. Daar kon ik niet mee akkoord gaan. Ik druk mensen bovendien op het hart om geen originele documenten te sturen.

43. Later kwam hij een certificaat brengen bij het Heiman Dullaertplein. Het leek een diploma van iemand anders dat gekopieerd was, waarna de naam van de heer B. er met de hand op was geschreven. Omdat het vervalsen van een document grote gevolgen kan hebben, vroeg ik de heer B. of hij zeker wist dat hij dit document wilde inleveren. Toen escaleerde het gesprek. Zelf ben ik rustig gebleven. De heer B. zei dat hij als Nederlands staatsburger niet werd geaccepteerd en sloeg met zijn vuist op tafel. *“De gemeente maakt me gek”*, riep hij.
44. Hij ritste het document uit mijn handen en heeft het pand verlaten. Op advies van de beveiliging heb ik een agressiemelding gedaan. Zelf ben ik half Turks en de heer B. is van Marokkaanse komaf. Zijn suggestie dat ik hem discrimineerde vind ik stuitend.

#### *Toekomst*

45. Er speelt vermoedelijk veel meer bij de heer B., maar hij wil daar geen openheid over geven. Zelf ervaar ik geen drempel om verder met de heer B. te werken. Er staat van mijn kant niets in de weg. Bovendien denk ik dat een nieuwe consultant op dezelfde manier zal werken en dat de heer B. waarschijnlijk dezelfde ervaringen zal hebben.

### ***Wet en regelgeving***

46. Participatiewet artikel 18b, tweede lid.  
47. Beleidsregels taaleis Participatiewet 2016

### ***Ombudsprudentie***

48. Het rapport *‘Het pad naar werk...niet geplaveid, wel schoongeveegd!’* van mei 2015.  
Het is een onderzoek naar de uitvoering van het Rotterdamse re-integratiebeleid.



49. Uit het Verslag van werkzaamheden van de ombudsman over 2011:

### **Verstoorde communicatie met de klantmanager**

Het komt regelmatig voor dat de ombudsman klachten ontvangt van cliënten van SoZaWe die problemen ondervinden in de relatie met hun klantmanager. Soms, als dat hoog is opgelopen, zouden zij graag zien dat een andere klantmanager wordt aangewezen. De ombudsman wordt regelmatig door klagers gevraagd om dit te bewerkstelligen. Het enkele feit dat er verschil van mening bestaat tussen de klantmanager en een uitkeringsgerechtigde, zal de ombudsman niet snel aanleiding geven de dienst de aanbeveling te doen een andere klantmanager aan te wijzen. Een dergelijk verzoek beoordeelt de ombudsman aan de hand van de volgende cumulatieve criteria:

- Is sprake van een onwerkbaar situatie tussen klant en klantmanager?
- Is de klantmanager zodanig ernstig in gebreke gebleven dat voorstelbaar is dat het vertrouwen in de persoon van de klantmanager ernstig is geschaad?

Als dat zo is, zal de ombudsman bezien of een aanbeveling om een andere klantmanager aan te wijzen de oplossing is. De praktijk leert dat dit niet snel het geval zal zijn. Van een professionele organisatie als de dienst SoZaWe en haar medewerkers verwacht de ombudsman dat zij zich in de uitvoering van hun werkzaamheden te allen tijde inspannen voor een goede communicatie en daarbij alle zeilen bijzetten. Persoonlijke irritaties of voorkeuren dienen daarbij geen rol te spelen.

### ***Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten***

50. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten Fatsoenlijke bejegening en Luisteren naar de burger.

#### **Fatsoenlijke bejegening**

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

*Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.*



## *Overwegingen*

51. Op 8 mei 2017 heeft de heer B. verklaard niet open te staan voor een gesprek met de heer C. onder leiding van de ombudsman. Om deze reden heeft de ombudsman afgezien van een bemiddelingspoging en in plaats daarvan beoordeelt hij de klacht.
52. De ombudsman heeft de resultaten van het onderzoek en zijn bevindingen tijdens de hoorgesprekken getoetst aan de criteria voor de beoordeling van een verstoorde communicatie in de relatie cliënt, klantmanager, werkconsulent, matchmaker etc. Op basis daarvan komt hij tot de volgende afwegingen.
53. De ombudsman kan zich voorstellen dat het voor de heer B. moeilijk is dat de gemeente hem, na een lange periode in de bijstand, in korte tijd diverse verplichtingen oplegt (een arbeids-medisch onderzoek, het zoeken van vrijwilligerswerk, maandelijkse contacten, taaltoets etc.). Dat zijn echter allemaal verplichtingen die de gemeente op grond van de Participatiewet op kan leggen.
54. Is de werkconsulent ernstig in gebreke is gebleven, zodat voorstelbaar is dat de heer B. geen vertrouwen meer in hem heeft?
55. Uit het onderzoek zijn daarvan geen aanwijzingen gebleken. De heer C. heeft zich in diverse, ambivalente situaties rondom de heer B., zoals het inleveren van zijn taalcertificaat en het bewijzen van het doen van vrijwilligerswerk, geduldig, coulant en professioneel opgesteld. Hij bleef bovendien proberen met de heer B. in gesprek te komen. Ook toen de heer B. niet op de maandelijkse afspraken verscheen. De heer C. heeft zich tot slot gehouden aan het advies van Argonaut Advies ten aanzien van de belastbaarheid van de heer B. Alles overziend heeft de ombudsman de indruk gekregen dat de heer C. met de heer B. aan de slag ging om hem te helpen.
56. Uit het onderzoek blijkt bovendien niet dat de heer C. de heer B. onheus heeft bejegend. Misverstanden tussen de heer B. en de heer C. als gevolg van een beperkte beheersing van de Nederlandse taal kan de ombudsman, zeker in het begin van de contacten, niet uitsluiten. Het gaat echter in dit geval te ver om deze misverstanden als onheuse bejegening aan te merken.
57. Desondanks heeft de heer B. een ander beeld. Wat had de werkconsulent anders kunnen doen in het contact met de heer B.? Dat de heer C. in een aantal uitnodigingsbrieven aan de heer B. om sollicitatiebewijzen vroeg, terwijl er op dat



moment geen sollicitatieplicht was, is beslist verwarrend. Afspraken plannen op woensdagochtend was ook niet handig, vanwege de verplichte taalcursus die de heer B. op dat dagdeel volgde. De ombudsman vindt bovendien dat de heer B. de gelegenheid moet hebben om afsprakenplannen eerst thuis te lezen alvorens deze (wel/niet) te ondertekenen<sup>3</sup>.

58. Alles overziend komt de ombudsman tot de conclusie dat de heer C. niet ernstig in gebreke is gebleven tegenover de heer B. Het is daarom niet voorstelbaar dat het vertrouwen in de heer C. ernstig is geschaad.
59. De ombudsman heeft zichzelf daarnaast de vraag gesteld of er een onwerkbaar situatie tussen de heer B. en de heer C. is ontstaan. Volgens de heer C. niet en de heer B. heeft de ombudsman er niet van kunnen overtuigen dat vervolcontacten met de heer C. niet mogelijk zijn.
60. De ombudsman ziet op grond van het bovenstaande onvoldoende aanleiding om de gemeente te vragen de heer B. een andere werkconsulent toe te wijzen.

### **Oordeel**

*Klacht* Mijn werkconsulent heeft mij herhaaldelijk onheus en onprofessioneel bejegend. Hij heeft onvoldoende oog voor mijn (medische) situatie. Ik wil een andere werkconsulent.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is behoorlijk. De gemeente heeft voldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Fatsoenlijke bejegening. De klacht van de heer B. is daarom ongegrond.

---

<sup>3</sup> Zie aanbeveling 4 uit het rapport 'Het pad naar werk....niet geplaveid, wel schoongeveegd!' van ombudsman van 28 mei 2015.



Bijlage bij bevindingen en voorlopig oordeel dossier 1320

### ***Klachtbehandeling door de gemeente***

1. Op 20 januari 2017 stuurt de heer B. een brief met klachten aan de gemeente Rotterdam.
2. De gemeente stuurt op 3 februari 2017 een schriftelijke reactie op de klachten.
3. De heer B. is niet tevreden over de reactie van de gemeente. Hij bezoekt op 16 maart 2017 en op 4 april 2017 het kantoor van de ombudsman.

### ***Klachtbehandeling door de ombudsman***

4. Op 6 april 2017 stuurt de ombudsman per e-mail een brief aan de heer B. met de stand van zaken.
5. Op 8 mei 2017 belt de ombudsman naar de heer B. Hij vraagt of hij openstaat de vraag of hij openstaat voor een gesprek met de heer C. Dat is niet het geval.
6. Op 9 mei 2017 belt de heer B. de ombudsman voor het maken van een afspraak.
7. Op 12 mei 2017 verzet de ombudsman de afspraak met de heer B. naar 19 mei 2017.
8. Op 17 mei 2017 geeft de heer B. telefonisch aan dat hij 19 mei 2017 niet kan komen. Hij vraagt of een kennis het een en ander telefonisch mag toelichten aan de ombudsman. De kennis vertelt iets over de gezondheid, de problemen en achtergronden van de heer B.
9. Op 1 juni 2017 laat de heer B. een bericht achter voor de ombudsman.
10. Op 2 juni 2017 belt de ombudsman de heer B. en vertelt hem over de stand van zaken.
11. Op 6 juli 2017 besluit de ombudsman om een onderzoek in te stellen naar de klachten van de heer B. De ombudsman informeert de heer B. en de gemeente over zijn onderzoek.
12. Op 10 juli 2017 mailt de gemeente een ontvangstbevestiging.
13. Op 14 juli 2017 neemt de heer C. per e-mail contact op met de ombudsman.
14. Op 17 juli 2017 belt een kennis van de heer B. de ombudsman naar aanleiding van een aangetekende brief van de gemeente.
15. Op 18 juli 2017 belt de ombudsman de heer C. voor het maken van een afspraak voor een hoorgesprek. Ook belt de ombudsman een klachtbehandelaar van de gemeente met het verzoek een kopie van een besluit aan de heer B. te zenden. Daarna neemt de ombudsman contact op met een kennis van de heer B.
16. Op 19 juli 2017 belt de ombudsman met een klachtbehandelaar van de gemeente.
17. Op 20 juli 2017 mailt de ombudsman de heer C. een bevestiging van de afspraak voor een hoorgesprek op 24 juli 2017.



18. Op 21 juli 2017 bevestigt de heer C. de ontvangst van een brief van de ombudsman.
19. Op 24 juli 2017 hoort de ombudsman de betrokken werkconsulent van de gemeente Rotterdam. Op dezelfde dag belt de heer B. de ombudsman.
20. Op 4 augustus 2017 belt de heer B. de ombudsman.
21. Op 8 augustus 2017 belt een medewerker klachten de ombudsman over de stand van zaken.
22. Op 21 augustus 2017 belt de heer B. de ombudsman.
23. Op 22 augustus 2017 neemt de heer B. telefonisch contact op met de ombudsman naar aanleiding van oproepen van zijn werkconsulent. Na afloop van het gesprek stuurt hij een e-mail met aanvullende informatie. Na ontvangst van de informatie belt de ombudsman de heer B..
24. Op 30 augustus 2017 mailt de ombudsman de heer C. een gespreksverslag van het hoorgesprek.
25. Op 4 september 2017 belt de heer B. de ombudsman over zijn vakantieaanvraag bij de gemeente.
26. De ombudsman stelt de gemeente Rotterdam op 12 september 2017 een aantal vragen.
27. Op 18 september 2017 stuurt de gemeente Rotterdam een ontvangstbevestiging per e-mail.
28. Op 9 oktober 2017 laat de gemeente Rotterdam de ombudsman weten dat de betrokken klachtbehandelaar na 16 oktober 2017 weer aanwezig is.
29. Op 14 november 2017 belt de ombudsman naar de betrokken klachtbehandelaar naar aanleiding van de vragen die gesteld zijn op 12 september 2017.
30. Op 17 november 2017 reageert de gemeente Rotterdam op de vragen van de ombudsman van 12 september 2017.
31. Op 17 november 2017 stuurt de ombudsman de heer B. een tussenbericht.
32. Op 23 januari 2018 stuurt de ombudsman de betrokkenen zijn bevindingen en voorlopig oordeel.
33. Op 25 januari 2018 stuurt de gemeente de ombudsman een ontvangstbevestiging.
34. Op 29 januari 2018 reageert de gemeente Rotterdam op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
35. Op 31 januari 2018 spreekt de ombudsman met de heer B.
36. Op 13 maart 2018 stuurt de ombudsman de heer B. een gespreksverslag (concept). Hij vraagt de heer B. om op het gespreksverslag te reageren.
37. Op 9 april 2018 stuurt de ombudsman de heer B. een herinnering.
38. Op 16 april 2018 mailt de heer B. dat er sprake is van moeilijke omstandigheden.
39. Op 3 mei 2018 stuurt de ombudsman de heer B. een ontvangstbevestiging. Ook vraagt hij of de heer B. nog behoefte heeft om te reageren op het gespreksverslag.





40. Op 9 mei 2018 neemt de ombudsman telefonisch contact op met de heer B.. De heer B. geeft aan dat hij akkoord is met het gespreksverslag.
41. Op 25 mei 2018 stelt de ombudsman het gespreksverslag van 31 januari 2018 vast en stuurt dit aan de heer B. toe.