



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klachten van de heer A.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling
en cluster Bestuurs- en Concernondersteuning

Dossiernummer: 8375
Datum: 4 augustus 2021



Samenvatting

De heer A. gaat al jaren naar sociaal raadslieden als hij hulp nodig heeft voor zijn vele problemen. Eind 2018 verwijst sociaal raadslieden hem naar de Stichting MEE voor een hulpvraag. Als de Stichting MEE de afspraak afbelt, is de heer A. daar teleurgesteld over en gaat hij naar sociaal raadslieden om verhaal te halen.

Vervolgens nodigt het wijkteam hem uit voor een gesprek op het politiebureau. Tevens ontvangt de heer A. een e-mail van sociaal raadslieden waarin staat dat *volgens instructies* geen afspraak meer met hem gemaakt mag worden. De heer A. begrijpt niet waarom hij voor een gesprek op het politiebureau moet komen en waarom hij geen afspraak bij sociaal raadslieden kan maken. De heer A. dient daarom een klacht in bij de ombudsman.

Als hij ook in zijn contacten met de beveiliging op andere locaties van de gemeente problemen ondervindt, dient hij daarover ook klachten in. De ombudsman doet onderzoek naar al zijn klachten.

De ombudsman concludeert dat de handelwijze van de gemeente niet onbehoorlijk is. De gemeente heeft de heer A. geen dienstverlening geweigerd, maar alleen geprobeerd voorwaarden te stellen. Onder de omstandigheden vindt de ombudsman dat niet onredelijk.

Wel vindt de ombudsman dat de gemeente eerder en duidelijker in de richting van de heer A. én intern had moeten communiceren onder welke voorwaarden er contact met de heer A. mogelijk was. De gemeente is in haar communicatie onvoldoende transparant geweest, waardoor er onnodig misverstanden zijn ontstaan. De ombudsman ziet geen aanleiding voor een aanbeveling omdat de gemeente op 5 februari 2019 een nieuw Protocol Veilige Publieke Dienstverlening heeft vastgesteld en de klachten van rondom die periode stammen.

De gemeente belooft in de toekomst meer transparant naar de burger te zijn. De ombudsman is tevreden met deze reactie van de gemeente.



Inleiding

Sociaal raadsliden helpt de heer A. al jaren met de problemen waar hij in zijn leven tegen aanloopt. Eind 2018 verwijst de sociaal raadsvrouw hem voor een hulpvraag naar de Stichting MEE. De heer A. komt altijd bij deze sociaal raadsvrouw. Bij Stichting MEE wordt een afspraak gemaakt dat een medewerker hem bij een gesprek met een instantie zal vergezellen. Een uur voor het gesprek belt de medewerker van MEE echter af. De heer A. is daar teleurgesteld over. Hij gaat naar sociaal raadsliden om verhaal te halen.

Vervolgens krijgt hij een uitnodiging van het wijkteam voor een gesprek op het politiebureau. Zijn verbazing is groot als hij een e-mail van de sociaal raadsliden ontvangt waarin staat dat er volgens instructies geen afspraak meer met hem gemaakt mag worden. Hij heeft geen idee waarom de sociaal raadsliden hem niet meer willen helpen. De heer A. is erg ontevreden over deze gang van zaken en wendt zich tot de ombudsman.

Ook in zijn contacten met de beveiliging op andere locaties van de gemeente ondervindt hij problemen. Hij begrijpt niet waarom iedereen hem zo behandelt. De ombudsman besluit ook naar deze klachten een onderzoek in te stellen en het onderzoek naar de eerste klacht uit te breiden.

Naar aanleiding van de klachten, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op met een voorlopig oordeel. Hij stuurde deze op 22 april 2021 aan de heer A., het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling en de afdeling Bestuurs- en concernondersteuning. Allen kregen de gelegenheid op de bevindingen te reageren. Op 5 juli 2021 reageerde de heer A. en op 20 juli 2021 reageerde de gemeente. Aan de hand van de reacties stelt de ombudsman de bevindingen vast en geeft hij zijn definitieve oordeel.

Klachten

Klacht 1 Ik ben onheus bejegend door de gemeente. De gemeente weigert mij haar diensten te verlenen en ik begrijp niet waarom.

Klacht 2 Waarom probeerden de beveiligers op 18 juli 2019 te verhinderen dat ik werd geholpen? Van wie kwam die opdracht?



Klacht 3 Hoe kan het dat beveiligers weten dat ik dakloos ben. Wie van de gemeente heeft hen die informatie gegeven?

Klager wil bereiken dat de gemeente zo veel mogelijk corrigeert wat er mis is gegaan in de communicatie en toelicht wat er is gebeurd, omdat er nu een verkeerd beeld van hem is ontstaan.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. In november 2018 bezoekt de heer A. de sociaal raadvrouw bij Vraagwijzer Feijenoord die hem altijd helpt. De sociaal raadvrouw verwijst hem door naar Stichting MEE. De afspraak wordt gemaakt dat een medewerker van Stichting MEE met hem mee zal gaan naar een gesprek in Den Haag. Een uur voor het gesprek belt de medewerker van Stichting MEE de afspraak af. De heer A. is daar teleurgesteld over. Hij gaat over zijn teleurstelling bij de sociaal raadvrouw verhaal halen.
2. Op 26 november 2018 krijgt de heer A. per sms van een medewerker van het wijkteam Feijenoord een uitnodiging voor een gesprek op 6 december 2018 op het politiebureau Rijnhaven. *“goedemiddag dhr. A. Naar aanleiding van ons telefonische gesprek op 22 november, wil ik u uitnodigen om het gesprek te voeren op 6 december om 13.15u op het bureau Rijnhaven van de politie. Hierbij kunnen wij een inventarisatie maken van de hulp die u nodig heeft en waarbij u ondersteuning kunt krijgen. Kunt u aangeven of het u uitkomt? Met vriendelijke groet*”
3. Op 6 december 2018 vindt het gesprek tussen de heer A. en de medewerker van wijkteam plaats op het politiebureau Rijnhaven. De gemeente en de heer A. verschillen van mening over wat daar is besproken.
4. De heer A. probeert daarna weer een afspraak te maken met de sociaal raadvrouw. Op 18 december 20218 krijgt hij een e-mail van deze sociaal raadvrouw dat dit niet mogelijk is. In de e-mail staat dat zij de instructie heeft gekregen om met de heer A. geen afspraak meer te maken. Volgens de raadvrouw is dat ook met de heer A. besproken in het gesprek op het politiebureau. Meneer A. betwist dat dit besproken is.



5. Op 19 december 2018 dient de heer A. een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman stelt de gemeente in de gelegenheid om deze klacht eerst zelf af te handelen.
6. Op 14 februari 2019 reageert de gemeente op de klacht in de richting van de ombudsman: *'Van de wijkteamleider van de Vraagwijzer Feyenoord heb ik vandaag vernomen dat de heer A. weer welkom is bij de Vraagwijzer en zo ook bij SRR. De heer A. heeft naar aanleiding van een incident een ordegesprek gehad bij de Vraagwijzer en hem is daarbij de dienstverlening tijdelijk ontzegd. De aanleiding voor het ordegesprek is voor mij nu nog onbekend. Hier zal ik op een later moment over in kennis worden gesteld.'*
7. Op 15 februari 2019 geeft de heer A. aan dat hij helemaal geen ordegesprek heeft gehad bij de Vraagwijzer en hem ook niet is aangegeven dat de dienstverlening is opgeschort.
8. Op 25 februari 2019 schrijft de coördinator per e-mail aan de heer A. dat er telefonisch contact met hem is geweest en dat hij weer van harte welkom is op de Vraagwijzer Feijenoord. Voor een afspraak kan hij persoonlijk langs komen bij de Vraagwijzer gedurende de vrije inloop van 9:00 tot 15:00 uur. Er wordt dan gelijk een afspraak gemaakt bij één van de sociaal raadslieden. Op 27 februari 2019 herhaalt de coördinator deze werkwijze naar aanleiding van een bericht van de heer A. dat hij specifiek met één raadvrouw een afspraak wil.
9. Op 1 maart 2019 laat de heer A. de ombudsman weten dat hij via 14010 geen afspraak meer kan maken bij de Vraagwijzer. Hij moet persoonlijk bij Vraagwijzer langskomen. Hij is ontevreden over de gang van zaken.
10. Op 11 maart 2019 is er een afspraak met een sociaal raadsman. De heer A. wil echter alleen met de sociaal raadvrouw die hem altijd hielp een afspraak. De gemeente wil niet aan deze wens voldoen. De heer A. laat de ombudsman weten dat hij geen ingang meer vindt bij de gemeente, Vraagwijzer of sociaal raadslieden en dat hij niets weet van een pand- of belverbod. De ombudsman vraagt de gemeente om ook op deze klacht van de heer A. te reageren.
11. Op 15 maart 2019 laat de heer A. de ombudsman weten dat hij ondertussen 2 keer bij Vraagwijzer is geweest. De eerste keer werd door de beveiliging gezegd dat er geen pand/contact verbod is, de tweede keer werd door de beveiliging gezegd dat



dit wel zo is en dat er nooit is gezegd dat hij weer een afspraak zou kunnen maken.

12. Op 18 maart 2019 stuurt de coördinator van de Vraagwijzer Feijenoord een brief aan de heer A.: *'In december 2018 heeft u een gesprek gehad met een medewerkster van het wijkteam op het politiebureau. Op dat moment heeft Vraagwijzer aangegeven dat u niet meer welkom was bij Vraagwijzer Feijenoord totdat zij een terugkoppeling zouden hebben van het gesprek. In afwachting van deze terugkoppeling heeft Vraagwijzer bij 14010 aangegeven dat u niet meer doorverbonden mocht worden naar de medewerkers van Vraagwijzer. Het moment van terugkoppeling is door Vraagwijzer niet goed bewaakt. Na een brief van de ombudsman is Vraagwijzer op onderzoek gegaan. Er bleken geen afspraken te zijn gemaakt. Alleen een aanbod om uw agressieregulatie-problemen onder controle te brengen. Vraagwijzer heeft u op 14 februari 2019 telefonisch en op 25 februari 2019 per e-mail aangegeven dat u weer welkom was. U had een afspraak op 11 maart 2019, maar u wilde maar met één raadslid spreken. U heeft verder hulp geweigerd.'*
13. Met een brief van 26 maart 2019 laat de gemeente de heer A. weten dat de medewerkers zich niet veilig bij hem voelen omdat er regelmatig conflicten ontstaan. Daarom stelt de gemeente voor om een aantal afspraken te maken over de manier waarop de gemeente met hem in gesprek wil.

De gemeente wil dat de eerste 5 afspraken op het politiebureau plaatsvinden. Als die goed verlopen, kunnen de gesprekken weer op een gemeentelocatie plaatsvinden. De gemeente wil ook dat de heer A. een vertrouwenspersoon meeneemt naar deze gesprekken. Tijdens de gesprekken gelden de volgende richtlijnen: de heer A. laat de medewerkers van de gemeente uitpraten, hij zal op een rustige toon praten en tijdens het gesprek op zijn stoel blijven zitten. Als dit niet lukt kan de heer A. aangeven dat hij een time-out nodig heeft. Na deze time-out kan het gesprek vervolgd worden. Als het de heer A. niet lukt om zich aan de richtlijnen te houden, dan zal de gemeente het gesprek beëindigen. De gemeente zal de heer A. dan schriftelijk laten weten wanneer er een vervolgspraak komt.

Ook wil de gemeente dat alle contacten die de heer A. met de gemeente heeft, via 1 vaste contactpersoon van de gemeente verlopen en alleen op afspraak. De heer A. mag niet meer onaangekondigd het gemeentekantoor bezoeken of bellen naar 14010.



Als het de heer A. niet lukt om zich aan het bovenstaande te houden, zal de gemeente de dienstverlening beëindigen. De gemeente zal dat mondeling en schriftelijk aan de heer A. laten weten. In geval van dreiging doet de gemeente altijd aangifte. De gemeente vraagt de heer A. deze brief voor akkoord te ondertekenen. De heer A. wil dat niet.

14. Op 29 maart 2019 stuurt de Teamleider Beveiliging een e-mail aan de teammanager van het team Dienstverlening Feijenoord en de coördinator Vraagwijzer Feijenoord. Hierin staat het volgende:
'Deze verzonden brief (brief van 26 maart 2019 aan de heer A., ombudsman) betekent voor ons het volgende:
 - *mogelijk komt hij, voordat bekend is of hij getekend heeft, nog terug voor vragen (wie is zijn contactpersoon of wordt hij nog verder geholpen) > Hij is alleen welkom om de getekende brief in te leveren, verder wordt hij niet te woord gestaan. Er wordt contact met hem opgenomen.*
 - *Het betekent dus als hij komt voor Vraagwijzer hulp, dan alleen als hij getekend heeft en de 1^e 5 gesprekken op afspraak op een politiebureau. > Hij wordt hier niet verder geholpen, ook door ons niet, hij moet zich niet hinderlijk ophouden hier > zo ja, vorderen pand te verlaten.*
 - *Komt hij voor producten van Dienstverlening > geen bezwaar tegen > op afstand observeren > ingrijpen zoals OPD procedure aangeeft.'*
15. Op 29 maart 2019 reageert de gemeente op de klacht van de heer A. De gemeente erkent dat het gesprek op het politiebureau geen ordegesprek was. Het was een gesprek met een medewerker van het wijkteam en het betrof een agressie-regulatie gesprek.
16. Op 4 april 2019 stuurt een medewerker van de Taskforce Tegenprestatie een e-mail naar haar leidinggevende met een melding van verbale agressie *vanuit werkzoekende*, de heer A. Volgens de medewerker heeft de heer A. haar uitgescholden en daarbij heftige scheldwoorden gebruikt. Haar collega's die het gesprek hebben gehoord, waren geschokt door de woorden die de heer A. gebruikte.
17. Op 8 april 2019 stuurt de wijkteamleider Feijenoord een e-mail aan de coördinator Vraagwijzer dat hij een telefoongesprek heeft gehad met de heer A. en dat deze het gesprek heeft verbroken.



18. Op 10 april 2019 stuurt de teammanager van Taskforce Tegenprestatie een e-mail aan een aantal medewerkers van de gemeente. In deze e-mail staat onder meer: *'Ik begrijp dat wz. via Vraagwijzer een pandverbod heeft op MH (Maashaven, ombudsman), dat staat bij ons niet in het systeem (..) het gedrag is ver ver ver voorbij de norm, daar moet z.s.m. een melding van gedaan worden het zou me niet verbazen als er vervolgens een advies komt van aangifte.'*
19. Op 11 april 2019 stuurt de teammanager van Vraagwijzer Feijenoord een e-mail naar betrokken medewerkers van de gemeente om de kwestie te bespreken. In de e-mail waarin verwezen wordt naar de melding verbale agressie vanuit werkzoekende staat onder meer: *'Meneer heeft zich ook dreigend voorgedaan bij contacten bij de Taskforce onlangs. Goed om deze collega's er ook bij te betrekken en een gezamenlijke aanpak te bespreken. (..) Er is geen pandverbod in juridische zin. Nog niet. Maar afspraken met hem vinden alleen plaats op het politiebureau.'*
20. Op 24 april 2019 stuurt de advocaat van de heer A. mevrouw mr. Brouwers een e-mail aan de gemeente. Hierin staat het volgende: *'Het belang bij een helder onderzoek strekt ver. De heer A. streeft ernaar dat gemeente zo veel mogelijk corrigeert wat er mis is gegaan in de communicatie en toelicht wat er is gebeurd. De heer A. heeft een dochter, die bij haar moeder leeft en waarmee een zorgregeling (omgang) tot stand is gekomen. De moeder heeft een gewijzigde omgangsregeling gevraagd bij de rechtbank Den Haag. In het kader van deze procedure heeft de rechtbank een opdracht gegeven aan de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) om advies uit te brengen door een onderzoek te starten. In het kader van dit onderzoek is aan cliënt bericht dat hij door de RvdK uitsluitend wordt gehoord op een politiebureau omdat er van de wijkagent, veilig thuis en de woningbouwvereniging is vernomen dat dit eerder is gebeurd en dus noodzakelijk is. Er is daarmee dus een beeld ontstaan over cliënt die niet spoort met de realiteit en waarvan de oorsprong begint met de vraag of er nou wel of niet sprake was van een ordegesprek met cliënt op het politiebureau zoals gemeld door cliënt bij de ombudsman. Duidelijk moet ook komen of er nu wel of niet sprake was van een pandverbod bij de gemeente en hoe een en ander is gecommuniceerd naar cliënt.'*
21. Op 7 mei 2019 stuurt een medewerker van Vestia een e-mail naar betrokken medewerkers van de gemeente. Hierin staat dat de bewoner (de heer A., ombudsman) opnieuw de fout in is gegaan. Vestia zal een juridische procedure opstarten, uiteraard in overleg met de politie qua veiligheid.



22. Op 8 mei 2019 geeft de heer A. bij de ombudsman aan dat het probleem dat zich nu voordoet is dat hij hulp nodig heeft van sociaal raadslieden, maar dat hij telkens verwezen wordt naar de afspraken in de brief van 26 maart 2019. Hij wil niet tekenen of naar het politiebureau. Hij wil niets te maken hebben met het wijkteam. Hij wil een afspraak met sociaal raadslieden. Bij voorkeur met de sociaal raadvrouw die hem altijd hielp.
23. Op 14 mei 2019 reageert het Klachtenbureau Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam. In de reactie staat dat als de heer A. tekent of een goed tegenbod doet waarin hij de veiligheid van de medewerkers garandeert, de dienstverlening gewoon weer kan worden opgepakt. Sociaal raadslieden kunnen en zullen dan ook gewoon naar het politiebureau gaan om hem te helpen.
24. Op 18 juli 2019 bezoekt de heer A. de Stadswinkel Feijenoord omdat hij een uittreksel uit de Basisregistratie Personen nodig heeft. Bij dit bezoek is zijn begeleidster aanwezig. De heer A. dient ook over dit bezoek een klacht in bij de ombudsman.

Standpunt gemeente

Standpunt wijkteam

25. Het gesprek van 6 december 2018 met het wijkteam op het politiebureau betrof geen ordegesprek. De locatie is omwille van de veiligheid van ons personeel gekozen. Doel was de hulpvragen te bekijken in een voor het wijkteam veilige omgeving, aangezien het op kantoor Maashaven (gezien zijn dreigende houding en zijn dreigingen per telefoon en face to face gesprekken) geregeld mis was gegaan.
26. We hebben de heer A. geregeld tot de orde moeten roepen omdat hij zich niet kon beheersen richting het personeel van het wijkteam en de Vraagwijzer. Toch leek het ons raadzaam om in gesprek te komen met de heer A. omdat we de vertoonde agressie ook zagen als een vorm van frustratie of een roep om hulp. Daarbij waren we ook bezorgd dat de agressie zich op andere partijen dan de gemeente zou kunnen richten. De inzet was daarom erop geënt zorg te dragen voor veilige gesprekken, grensoverschrijdend gedrag te begrenzen, en te streven naar een manier om met de heer A. samen te werken.
27. Er wordt geregeld en ten onrechte gerefereerd aan een ordegesprek. Vanuit het wijkteam was er geen pandverbod. Meneer A. is altijd welkom geweest.



Uiteraard zijn er wel kaders gehanteerd. Telkens als hij over grenzen ging, hebben we het gesprek beëindigd of tijdelijk on hold gezet. Ook stelden we als voorwaarde dat meneer A. niet langer onaangekondigd langs zou komen. Na een aantal conflicten op het kantoor aan de Maashaven, hebben we in gezamenlijkheid (wijkteam/vraagwijzer) een brief (van 26 maart 2019, ombudsman) gestuurd met een voorstel om de gesprekken te verplaatsen naar het politiebureau Maashaven ten behoeve van de veiligheid van ons personeel. Ook is een aantal opties en voorwaarden beschreven die het mogelijk zouden maken een rustig gesprek te voeren zoals het meenemen van een onafhankelijke cliëntondersteuner of een andere vertrouwenspersoon en te werken met time-outs. We kunnen ons voorstellen dat een gesprek op het politiebureau niet ideaal is, maar zagen op dat moment geen andere mogelijkheid om met meneer A. in gesprek te gaan. In die gevallen luisteren we ook naar personeel dat aangaf zich geïntimideerd te voelen.

Standpunt Vraagwijzer

28. In de brief die medio maart 2019 aan de heer A. is gestuurd staat vermeld dat de heer A. weer welkom is op de Vraagwijzer. De bewuste brief is in het bezit van de klachtencommissie en de Ombudsman. Er was geen officieel pandverbod.
29. Met betrekking tot de incidenten van juni en juli 2019 tijdens de bezoeken van de heer A. aan de Stadswinkel zijn er vanuit de Vraagwijzer geen instructies gegeven aan de beveiligers van locatie Feijenoord. Zoals eerder omschreven in de genoemde brief was en is de heer A. welkom op de Vraagwijzer Feijenoord.

Standpunt cluster Bestuurs- en Concernondersteuning

30. De relatie tussen de heer A. en de gemeente Rotterdam staat soms wat onder spanning. Juist omdat de beveiligers geen inzage hebben in dossiers is de enige informatie die ze hebben afkomstig van de betrokken ambtenaar. De heer A. had een afspraak om documenten op te halen. Door omstandigheden is de heer A. later de documenten komen ophalen. Dat was niet aan de beveiliging doorgegeven. Wel was er doorgegeven dat er afspraken zijn gemaakt met de heer A. over bezoeken. Daar refereerde de beveiliging aan toen aangegeven werd over meer informatie te beschikken. De beveiliging wist niet dat de heer A. dakloos was. Mogelijk kwam dit wel zo over en dat is vervelend.



Standpunt klager

31. Toen de medewerker van MEE afbelde ben ik naar de sociaal raadvrouw gegaan. Ik wilde verhaal halen en te weten komen waarom zij mij naar MEE had verwezen, als die me toch niet wilden helpen. Dat heb ik op een nette manier gedaan.
32. Over het gesprek van 6 december 2018 met het wijkteam op het politiebureau stelt de gemeente dat het geen ordegesprek was. Dit in tegenstelling tot het e-mailverkeer tussen Vraagwijzer en het wijkteam. Ik heb het gesprek beëindigd omdat ik mij in het nauw gedreven voelde. De wijkteammedewerker schetste op een indringende en kritische wijze mijn gedrag als een probleem. Ik was niet naar het gesprek gekomen voor een gedragsanalyse maar voor een inventarisatie van de hulp die ik nodig had.
33. Ik herken het argument dat het geregeld mis ging tijdens gesprekken niet. Ik voerde nauwelijks face to face gesprekken met medewerkers van Vraagwijzer of het wijkteam. Ik heb alleen contact gehad met een sociaal raadvrouw en de coördinator Vraagwijzer. Ik ontken een dreigende houding aangenomen te hebben of dreigende taal te hebben gevoerd. Ik heb geluidsopnamen van gesprekken uit die periode waaruit blijkt dat er geen sprake is van dreigende taal. Daarnaast voerde ik altijd gesprekken in aanwezigheid van een begeleider of kennis, die dit kunnen beamen. Dat ik geregeld tot de orde ben geroepen, kan ik mij niet herinneren. Als het wijkteam dit beweert waar zijn dan de gespreksverslagen van deze gesprekken? Alle gesprekken zijn zonder problemen verlopen, met uitzondering van één gesprek met een mevrouw van de Stichting MEE.
34. Ik vind de bewering over mijn grensoverschrijdend gedrag en de veronderstelling dat mijn agressie zich ook op andere partijen zou kunnen richten zeer suggestief en bevooroordeeld.
35. Ik weet niets over brieven die in maart 2019 aan mij zijn gestuurd, laat staan dat ik op de hoogte was van het wel of niet weer welkom zijn. Gesteld wordt dat de ombudsman en de klachtencommissie deze brieven wel in bezit heeft. Welke klachtencommissie wordt bedoeld? Ik weet niet hoe deze communicatie is verlopen. Wie heeft wat in wiens opdracht naar wie gestuurd?
36. Volgens Vraagwijzer en het wijkteam was er geen sprake van een pandverbod. Maar als er wel eerst sprake was van een wel/niet welkom zijn conform een brief



uit maart 2019, waar is dat dan op gebaseerd? Mij is duidelijk gemaakt dat ik een belverbod voor 14010 had. Ik werd ook niet meer naar de Vraagwijzer doorverbonden waardoor het mij onmogelijk gemaakt werd om een afspraak te maken. Dit is onaangekondigd gedaan. Dit speelde in de periode vanaf 6 december 2018 tot april 2019 en het lijkt er inderdaad op dat deze twee instanties elkaar niet geheel op de hoogte hebben gehouden.

37. Met betrekking tot het incident in juli 2019 in de Stadswinkel geven zowel Vraagwijzer als het wijkteam aan dat er geen instructies zijn gegeven aan de beveiliging voor als ik op bezoek zou komen. Dit is onjuist. Ik werd bijna verplicht het pand te verlaten. Ik verwijs in dit kader naar de verklaring van mijn begeleider mevrouw Nicastia die daarbij aanwezig was. Drie weken eerder, op 26 juni 2019, had ik juist een goede en vriendelijke ervaring met de heer Benjamin! Onbegrijpelijk hoe hij zich in eerste instantie nu opstelde zoals in de verklaring wordt gemeld dat hij instructies van hoger hand had om mij niet meer te helpen.
38. Ik heb mij enorm gekwetst gevoeld op de momenten dat het mij onmogelijk werd gemaakt om op een eerlijke manier mijn hulpvragen te kunnen delen met degenen die mij moesten helpen. Ik voel mij hierdoor erg beschadigd.

Verklaring begeleidster

39. Op 13 augustus 2020 verklaart mevrouw S.C. Nicastia, begeleidster van de heer A., het volgende: *'Op 18 juli 2019 ben ik samen met dhr. A. naar gemeente Rotterdam (Stadsdeelkantoor Feijenoord) gegaan om een paar documenten op te halen. Dhr. A. meldt zich alleen aan bij de Balie. Ik bleef op de achtergrond staan. Al gauw ging ik onopgemerkt vlak achter hem (in de rij) staan. Op dat moment kon ik het verhaal tussen hem en de Baliemedewerker (het bleek later dhr. Benjamin te zijn, leidinggevende) goed volgen. Het ging over dat de dhr. A. niet geholpen gaat worden en dat dhr. A. het pand moet verlaten. Dhr. A. blijft maar zeggen dat bij zijn bezoek bij de gemeente dd. 26 juni 2019 gezegd werd dat hij ongeveer over 3 weken terug moet komen voor de documenten. Dus ik wil nu die documenten (uittreksel). Ook gaf dhr. A. aan dhr. Benjamin te kennen dat hij nooit een melding heeft ontvangen dat hij niet welkom was. Op zijn beurt gaf dhr. Benjamin aan dat hij dhr. A. niet kan helpen omdat hij instructie van hoge hand kreeg om dhr. A. niet te helpen. (In de tussentijds verzamelde een aantal (3-5) beveiligers rond dhr. A. en sommeren hem om te vertrekken! Dhr. A. weigerde pertinent!! Dankzij het toffe karakter van dhr. A. is deze laffe situatie niet geëscaleerd!!). Gedurende de onheuse bejegening van dhr. A. zei dhr. Benjamin je moet nu vertrekken en bovendien staat een mevrouw achter u die geholpen wilt worden. Dhr. A. draaide zich om en zag mij staan en zei nee deze*



mevrouw hoort bij mij. Dit zeggende draaide dhr. Benjamin 180 graden en werd ineens zeer klantvriendelijk en behulpzaam. En trokken de beveiligers zich terug!!! En krijgt dhr. A. zijn uittreksel mee en zijn we netjes vertrokken. Mijn ervaring met de hele situatie is als volgt: Het was een zeer bedreigende situatie, beschamend voor dhr. A. om zo onheus bejegend (schaamte, intimiderend enz.) te worden waar het hele publiek zat te kijken en mee te luisteren.'

Wet en regelgeving

40. Relevant beleid en wet- en regelgeving.

- Protocol Veilige Publieke Dienstverlening van de Gemeente Rotterdam, juni 2018

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

41. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling aan de behoorlijkheidsvereisten:

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.

Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Overwegingen

42. De ombudsman vindt, net als de gemeente, dat agressie tegen medewerkers onacceptabel is. Medewerkers hoeven niet te accepteren dat er op harde toon tegen hen wordt gesproken, dat zij in de rede worden gevallen of dat zij onder



druk worden gezet. Zij moeten in vrijheid hun werk kunnen doen. De ombudsman vindt het ook belangrijk dat de medewerkers van de gemeente zich door hun werkgever gesteund voelen als zij zich niet veilig voelen.

43. Uit het onderzoek van de ombudsman is gebleken dat medewerkers van de gemeente zich in verschillende contacten met de heer A. agressief bejegend voelden. Zij voelden zich niet meer veilig omdat er in gesprekken met de heer A. vaak conflicten ontstonden. De heer A. betwist dat hij zich in gesprekken agressief heeft opgesteld of dat er conflicten ontstonden. De ombudsman constateert dat er een duidelijk verschil is in beleving bij de gemeente en de heer A. over de toon en de inhoud van de gesprekken.
44. De heer A. heeft een aantal gesprekken met medewerkers van de gemeente opgenomen en die aan de ombudsman laten horen. De ombudsman heeft echter niet van alle gesprekken die de heer A. met de gemeente heeft gehad een geluidsopname gehoord. Er was bijvoorbeeld geen geluidsopname van het gesprek op 4 april 2019 bij. Om die reden kan de ombudsman niet vaststellen wat er precies in alle contacten tussen medewerkers van de gemeente en de heer A. is gebeurd.
45. De ombudsman stelt vast dat meerdere medewerkers van de gemeente hebben aangegeven dat zij zich in gesprekken met de heer A. niet veilig voelden. Onder die omstandigheden vindt de ombudsman dat de gemeente voldoende aanleiding heeft om afspraken te willen maken over vervolcontacten. Dat heeft de gemeente gedaan door richtlijnen op te stellen om de communicatie te verbeteren.
46. De ombudsman vindt die richtlijnen voldoende duidelijk en niet onredelijk: elkaar uit laten praten, op een rustige toon praten en tijdens gesprekken blijven zitten, zijn normale omgangsvormen die de gemeente altijd van al haar burgers mag vragen. De gemeente mag de burger ook vragen om via 1 medewerker te communiceren en alleen op afspraak naar het gemeentekantoor te komen. Het gaat erom dat er dienstverlening plaatsvindt. De dienstverlening is doorgegaan.
47. De klacht dat de dienstverlening door de gemeente is opgeschort is niet gegrond. De gemeente heeft de heer A. op dit punt niet onheus bejegend. De dienstverlening is niet opgeschort. De gemeente heeft alleen geprobeerd afspraken over de hoeveelheid van het aantal contacten en de inhoud daarvan te maken.



48. De manier waarop de gemeente de heer A. informeerde is echter onvoldoende duidelijk geweest. Was de dienstverlening nu wel of niet opgeschort? Was het gesprek op het politiebureau nu een ordegesprek of een gesprek om hulp te bieden aan de heer A.? Was er nu wel of niet een belverbod of een bezoekverbod?
49. Tijdens het onderzoek van de ombudsman is gebleken dat de gemeente daar niet alleen in de richting van de heer A. niet helder over was, maar daar ook intern niet duidelijk over communiceerde. De ombudsman kan zich goed voorstellen dat het voor de heer A. niet duidelijk was, wat hij nu wel of niet mocht/kon verwachten van de gemeente. Voor de individuele medewerkers van Maashaven of 14010 moet dit ook verwarrend zijn geweest.
50. Dat blijkt ook uit de gang van zaken op 18 juli 2019. De heer A. ging ervan uit dat hij zonder een afspraak te maken een uittreksel uit de BRP kon halen. Die aanname lijkt te kloppen als je de interne communicatie uit de e-mail van 26 maart 2019 leest. De beveiligers gingen er echter vanuit dat de heer A. de dag daarvoor een afspraak had en dat hij op 18 juli 2019 dus geen afspraak had. Het is dan verklaarbaar dat zij handelden zoals zij hebben gedaan en meenden dat zij hun collega ondersteunden. Gelukkig is de heer A. die dag toch geholpen.
51. De ombudsman heeft niet kunnen vaststellen dat de beveiligers privacygevoelige informatie hadden, die zij op basis van hun functie niet hadden mogen hebben. De klacht daarover is ongegrond.
52. Tijdens het onderzoek van de ombudsman is gebleken dat er in eerste instantie te weinig is vastgelegd over wat er precies gebeurd is in de contacten tussen de verschillende medewerkers van de gemeente en de heer A. Ook blijkt duidelijk dat niet alle medewerkers wisten wat nu de bedoeling was. Het is daarom verklaarbaar dat verschillende medewerkers van de gemeente verschillend handelden tegenover de heer A. Door zo te handelen creëerde de gemeente verwarring en misverstanden. Dat roept frustratie op. En die frustratie had de gemeente moeten voorkomen door duidelijker en transparanter te communiceren naar de heer A. Tijdens het onderzoek naar de klachten is het de ombudsman gebleken dat de gemeente dat onvoldoende heeft gedaan. Pas met de brief van 26 maart 2019 heeft de gemeente op papier gezet wat zij wilde en helderheid geboden. De verwarring duurde echter toen al vanaf november 2018.



Oordeel

Klacht 1 Ik ben onheus bejegend door de gemeente. De gemeente weigert mij haar diensten te verlenen en ik begrijp niet waarom.

De onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouder van de gemeente Rotterdam is behoorlijk. De gemeente heeft niet in strijd met enig behoorlijksvereiste gehandeld door de bezoeken van de heer A. aan het gemeentekantoor en de gesprekken met hem te willen reguleren. De gemeente heeft niet geweigerd om diensten te verlenen, maar daar wel voorwaarden aan willen verbinden. Met de brief van 26 maart 2019 heeft de gemeente dit goed aan de heer A. uitgelegd.

Klacht 2 Waarom probeerden de beveiligers op 18 juli 2019 te verhinderen dat ik werd geholpen? Van wie kwam die opdracht?

De onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam is behoorlijk. Het is verklaarbaar waarom de beveiligers handelden zoals zij hebben gedaan. De heer A. is daarnaast, zij het met enige vertraging, op 18 juli 2019 toch geholpen. De gemeente heeft niet in strijd met enig behoorlijksvereiste gehandeld.

Klacht 3 Hoe kan het dat de beveiligers wisten dat ik dakloos ben? Wie van de gemeente heeft hen die informatie gegeven?

De onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam is behoorlijk. Uit het onderzoek van de ombudsman is niet gebleken dat de beveiligers informatie over de heer A. hadden die zij niet hadden mogen hebben.

Tot slot

De gemeente had eerder en duidelijker in de richting van de heer A. én intern moeten communiceren hoe zij de contacten met de heer A. wilde reguleren. Door dat niet te doen is het college van burgemeester en wethouders onvoldoende transparant geweest. Daardoor zijn er onnodig misverstanden ontstaan.



Gelet op het feit dat het college van burgemeester en wethouders op 5 februari 2019 een nieuw Protocol Veilige Publieke Dienstverlening vaststelde en dat dit sinds de klachten van de heer A. verder geïmplementeerd is in de organisatie, ziet de ombudsman geen aanleiding om de gemeente te vragen om nadere maatregelen te nemen.

De gemeente heeft laten weten zich te kunnen vinden in het oordeel van de ombudsman. Het resultaat van het onderzoek neemt de gemeente mee in de verdere optimalisering van haar dienstverlening aan de burger. De betrokken afdelingen zijn hierover benaderd en deze hebben toegezegd meer transparant te zijn in de benadering naar burgers.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de reactie van de gemeente.