

Rapport

Datum: 26 juli 2004

Rapportnummer: 2004/289

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Centrale organisatie werk en inkomen (de CWI), district Zuid-West Nederland, zijn klachtbrieven van 10, 11 en 17 juni 2003 bij brief van 20 juni 2003 heeft afgedaan. Hij klaagt er in het bijzonder over dat de CWI:

1. heeft aangegeven dat de afhandeling van de aanvraag om een bijstandsuitkering door verzoekers zoon op voldoende voortvarende wijze is verlopen. Verzoekers zoon heeft zich echter reeds op 31 maart 2003 bij het Centrum voor werk en inkomen (het CWI) te Dordrecht gemeld; niet eerder dan op 4 juni 2003 is de aanvraag door het CWI overgedragen aan de gemeente Dordrecht. Ook is verzoekers zoon niet gewezen op de mogelijkheid om een voorschot op de bijstandsuitkering aan te vragen;
2. niet serieus is ingegaan op verzoekers aanbeveling met betrekking tot de lange wachttijd waarmee hij en zijn zoon werden geconfronteerd toen zij op vrijdag 6 juni 2003 zonder afspraak bij het CWI te Dordrecht langsgingen;
3. met zijn reactie op de klacht over het gesprek tussen verzoekers zoon en een met naam genoemde CWI-medewerker blijkt geeft van vooringenomenheid jegens verzoekers zoon. Verder refereert de CWI aan eerdere ervaringen met verzoekers zoon tijdens een workshop, zonder aan te geven waaruit deze ervaringen bestaan;
4. niet is ingegaan op hetgeen verzoeker in zijn brief van 17 juni 2003 nog toevoegt aan zijn klachten, namelijk dat genoemde CWI-medewerker in het rapport, dat hij naar aanleiding van een gesprek met verzoekers zoon heeft opgesteld, heeft vermeld dat verzoekers zoon zich tijdens dit gesprek provocerend heeft gedragen;
5. stelt dat verzoeker, door op 6 juni 2003 bij het CWI-kantoor langs te gaan, zich niet heeft gehouden aan een afspraak die met de vestigingsmanager is gemaakt, namelijk dat de tussen partijen gerezen problemen telefonisch zouden worden besproken. Verzoeker stelt dat hem door de vestigingsmanager is toegezegd dat met hem contact zou worden opgenomen om een persoonlijk gesprek met de eerder genoemde CWI-medewerker af te spreken. Deze toezegging is door het CWI niet nagekomen;
6. niet motiveert waarom het bezoek dat verzoeker en zijn zoon op 6 juni 2003 aan het CWI-kantoor brachten bij CWI-medewerkers als storend en zelfs intimiderend is overgekomen. Verzoeker is hiervan tijdens het bewuste bezoek niets gebleken;
7. verzoeker niet in de gelegenheid heeft gesteld te worden gehoord overeenkomstig de klachtenregeling van de CWI.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Op 31 maart 2003 meldde verzoekers zoon zich als werkloos werkzoekende bij het kantoor van het Centrum voor werk en inkomen (hierna: het CWI) te Dordrecht. Er vond een intakegesprek plaats om zijn werkmogelijkheden te bepalen en om een uitkering op grond van de Werkloosheidwet (WW) aan te vragen. De aanvraag om een WW-uitkering werd op 11 april 2003 afgewezen door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV). Op 14 april 2003 liet verzoekers zoon het CWI-kantoor weten dat hij per 21 april 2003 werk had gevonden.

Op 29 april 2003 meldde verzoekers zoon zich opnieuw als werkloos werkzoekende; op 28 mei 2003 vond een intakegesprek plaats voor het aanvragen van een uitkering op grond van de Algemene bijstandswet (Abw).

2. Omdat verzoeker niet tevreden was over de wijze waarop het CWI-kantoor zijn zoon had behandeld, vond tussen verzoeker en de vestigingsmanager van het CWI-kantoor te Dordrecht vervolgens enkele malen telefonisch contact plaats. Hierna diende verzoeker, bij brieven van 10, 11 en 17 juni 2003, klachten in bij het CWI. De Centrale organisatie werk en inkomen (hierna: de CWI), district Zuid-West Nederland, deed deze klachten af bij brief van 20 juni 2003. Verzoeker is het niet eens met de wijze waarop zijn klachten zijn afgehandeld.

II. Ten aanzien van de aanvraag om een bijstandsuitkering

De behandelingsduur

1. In de eerste plaats klaagt verzoeker erover dat de CWI in reactie op zijn klacht stelt dat de aanvraag om een bijstandsuitkering van zijn zoon op voldoende voortvarende wijze is afgehandeld door het CWI-kantoor. Verzoeker geeft aan dat zijn zoon zich reeds op 31 maart 2003 bij het CWI heeft gemeld terwijl zijn aanvraag om een bijstandsuitkering niet eerder dan op 4 juni 2003 door het CWI werd overgedragen aan de gemeente Dordrecht.

2. Op 31 maart 2003 meldde verzoekers zoon zich voor de eerste maal als werkloos werkzoekende. In vervolg op deze melding werd een WW-uitkering aangevraagd.

Op 29 april 2003 meldde verzoekers zoon zich voor de tweede maal bij het CWI als werkloos werkzoekende. Op diezelfde datum vond de werkintake plaats. Met verzoekers zoon werd een afspraak voor een WW-intake gemaakt; deze intake zou plaatsvinden op 8 mei 2003. Op 8 mei 2003 gaf de CWI-medewerker echter aan dat hem was gebleken dat het aanvragen van een WW-uitkering niet zinvol was, onder meer omdat verzoekers zoon zelf ontslag had genomen; daarom werden aan verzoekers zoon formulieren voor het aanvragen van een bijstandsuitkering meegegeven. Een intakegesprek voor de aanvraag om een bijstandsuitkering werd op 19 mei 2003 gepland. Ook werd verzoekers zoon uitgenodigd voor een workshop solliciteren op 14 mei 2003.

Verzoekers zoon zegde de afspraak van 19 mei 2003 diezelfde dag af; hij gaf aan dat hij een sollicitatiegesprek had. Een nieuwe afspraak werd gemaakt voor 3 juni 2003.

Na contact tussen verzoeker en het CWI-kantoor werd de afspraak met verzoekers zoon door een andere CWI-medewerker overgenomen zodat de Abw-intake op een eerder moment, namelijk op 28 mei 2003, kon plaatsvinden.

Het dossier werd op 4 juni 2003 aan de gemeente Dordrecht overgedragen.

3. Uit de bijlagen die de Raad van bestuur van de CWI bij zijn reactie op de klacht heeft overgelegd blijkt dat naar aanleiding van de eerste melding van verzoekers zoon, op 26 maart 2003, alleen een aanvraag om een WW-uitkering is gedaan omdat er op dat moment voor het CWI geen redenen waren om aan te nemen dat de aanvraag zou worden afgewezen. Naar aanleiding van de tweede melding, op 29 april 2003, vond wel een Abw-intake plaats.

Verder geeft de Raad van bestuur aan dat de periode die verstreek tussen de melding van verzoekers zoon op 29 april 2003 en de afspraak voor een Abw-intake op 19 mei 2003 verband houdt met de zogenoemde zoek-bemiddelingstijd. Het CWI te Dordrecht en de gemeente Dordrecht zijn overeengekomen dat, alvorens wordt overgegaan tot een uitkeringsintake, voor werkzoekenden die geen belemmeringen hebben om werk te aanvaarden (de zogenoemde fase 1 werkzoekenden) een zoek-bemiddelingstijd wordt aangehouden van minimaal tien werkdagen. Deze zoek-bemiddelingstijd dient twee doelen. In deze periode kan de cliënt een workshop solliciteren volgen, als ondersteuning bij het zoeken naar werk; bovendien kan de gemeente het recht op een uitkering op grond van de Abw pas beoordelen als is vastgesteld dat de cliënt geen recht heeft op een WW-uitkering.

In dit verband wordt verwezen naar de Service Niveau Overeenkomst (hierna: SNO), afgesloten tussen het CWI Dordrecht en de gemeenten van het CWI-gebied Dordrecht. Op grond van artikel 3.1, derde lid SNO, wordt voor cliënten in fase 1 uiterlijk 10 werkdagen na de werkintake door het CWI gestart met de uitkeringsintake. Op grond van artikel 3.2, derde lid, SNO vindt de uitkeringsintake Abw plaats direct nadat de (verlengde) bemiddelingstijd is verstreken (zie Achtergrond, onder **2**). Verder geeft de Raad van bestuur aan dat deze termijnen soms worden overschreden als gevolg van onvoorziene grotere instroom van werkloos werkzoekenden, het verzetten van afspraken of door een samenloop van een aanvraag WW met een aanvraag om een bijstandsuitkering.

In reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman geeft de Raad van bestuur aan dat voor cliënten in fase 1 de uitkeringsintake Abw plaatsvindt indien en zodra een periode van 10 werkdagen na de werkintake is verstreken. De uitkeringsintake als bedoeld in artikel 3.2, derde lid, SNO vindt dan ook plaats uiterlijk op de eerste werkdag nadat de verlengde zoek-bemiddelingstijd van 10 werkdagen is verstreken. Ook geeft de Raad van

bestuur, daarnaar gevraagd, aan dat het CWI-kantoor op Koninginnedag 2003 wel en op bevrijdingsdag 2003 niet was gesloten.

Uitgaande van een hernieuwde melding op 29 april 2003 en een verlengde zoek-bemiddelingstijd van 10 werkdagen had uiterlijk op 13 mei 2003 een Abw-uitkeringsintake moeten hebben plaatsgevonden, zo constateert de Raad van bestuur.

Omdat de adviseur er rekening mee hield dat de aanvraag om een WW-uitkering door het UWV zou worden afgewezen, werd tevens een afspraak gemaakt voor een Abw-intakegesprek op 19 mei 2003. Voordat een Abw-intakegesprek kan plaatsvinden moet immers formeel sprake zijn geweest van een afwijzing van een WW-aanvraag, zo voegt de Raad van bestuur hier nog aan toe. Omdat de reactie van de Raad van bestuur op dit punt niet overeen leek te komen met hetgeen uit de werkzoekendengegevens naar voren kwam - namelijk dat geen (tweede) WW-aanvraag is ingenomen - verzocht de Nationale ombudsman de Raad van bestuur om dit toe te lichten. De Raad van bestuur gaf hierop aan dat in beginsel formeel sprake moet zijn van een afwijzende beslissing op een WW-aanvraag, maar dat op grond van mondelinge afspraken tussen het CWI Dordrecht en de gemeente Dordrecht geen voorafgaande WW-aanvraag nodig is wanneer meteen duidelijk is dat geen recht op een WW-uitkering bestaat. Omdat in het geval van verzoekers zoon duidelijk was dat geen recht op een WW-uitkering bestond is zijn Abw-aanvraag direct in behandeling genomen en is geen (tweede) WW-aanvraag ingenomen.

Verder geeft de Raad van bestuur nog aan dat de overdracht van een aanvraag om een uitkering op grond van de Abw plaatsvindt binnen acht werkdagen nadat de aanvraag door de CWI in ontvangst is genomen; dit is conform artikel 2.3, eerste lid, Besluit SUWI (zie Achtergrond, onder 3).

4. Op grond van artikel 3.1, derde lid, SNO wordt door het CWI, voor cliënten fase 1, uiterlijk 10 werkdagen na de werkintake gestart met de uitkeringsintake. Aangezien de werkintake voor verzoeker op 29 april 2003 plaatsvond en het CWI-kantoor op 30 april 2003 was gesloten, betekent dit dat op grond van artikel 3.1, derde lid, SNO uiterlijk op 14 mei 2003 met de uitkeringsintake gestart had moeten worden. Toepassing van artikel 3.2, derde lid, SNO blijkt overigens een andere uitkomst te geven: op grond van deze bepaling dient de uitkeringsintake Abw plaats te vinden direct nadat de verlengde bemiddelingstijd is verstreken, derhalve op 15 mei 2003. In het navolgende zal worden uitgegaan van de voor betrokkene meest gunstige bepaling.

De eerste afspraak voor een Abw-intake werd gemaakt voor 19 mei 2003; uiteindelijk vond de Abw-intake plaats op 28 mei 2003. Op 28 mei 2003 werd de aanvraag om een bijstandsuitkering door het CWI ingenomen; op 4 juni 2003 werd het dossier overgedragen aan de gemeente Dordrecht. De overdracht vond derhalve plaats binnen de wettelijke

termijn van acht werkdagen.

Uitgaande van een hernieuwde melding en werkintake op 29 april 2003 had de inname van de Abw-aanvraag op grond van de SNO echter op een eerder moment, namelijk op 14 mei 2003, moeten plaatsvinden. Dat de intake uiteindelijk pas op 28 mei 2003 plaatsvond kan niet uitsluitend aan de CWI worden toegerekend. Of een nieuwe afspraak wellicht op een eerder moment dan 28 mei 2003 had kunnen plaatsvinden kan niet met zekerheid worden vastgesteld; zeven werkdagen na de oorspronkelijke afspraak echter lijkt, mede gezien de termijnen die de SNO noemt, een vrij lange periode.

Alles overziend kan worden geconcludeerd dat de aanvraag om een bijstandsuitkering naar aanleiding van de melding op 29 april 2003 op een eerder moment aan de gemeente Dordrecht overgedragen had kunnen worden. Dat dit niet is gebeurd komt deels voor rekening van de CWI en deels voor rekening van verzoekers zoon door het afzeggen van de geplande afspraak voor 19 mei 2003.

Daarmee is echter niet gegeven dat de afhandeling van de aanvraag door het CWI-kantoor op voldoende voortvarende wijze heeft plaatsgevonden. Het intakegesprek voor de Abw-aanvraag heeft – door toedoen van het CWI-kantoor – niet plaatsgevonden binnen de termijn die de SNO voorschrijft. De gedraging is in zoverre dan ook niet behoorlijk.

Het voorschot

1. Verder klaagde verzoeker erover dat zijn zoon door het CWI niet is gewezen op de mogelijkheid om een voorschot op de bijstandsuitkering aan te vragen.
2. In reactie op de klacht geeft de Raad van bestuur van de CWI aan dat over de mogelijkheid bij de gemeentelijke sociale dienst een voorschot aan te vragen in verband met 'broodnood', op 6 juni 2003 met verzoekers zoon is gesproken.

Omdat de situatie van verzoekers zoon, die ten tijde van de uitkeringsintake thuiswonend was, daartoe geen aanleiding gaf en hij evenmin in een eerder gesprek had aangegeven in een acute broodnoodsituatie te verkeren is dit verder geen onderwerp van gesprek geweest.

Ook geeft de Raad van bestuur aan dat hierover tussen het CWI en de gemeenten afspraken zijn gemaakt. Ten overvloede wordt hieraan toegevoegd dat een verzoek om een voorschot alleen door de gemeente kan worden beoordeeld; het CWI heeft geen taak in de beslissing of daadwerkelijk sprake is van een financiële noodsituatie.

In een nadere reactie geeft de Raad van bestuur aan dat sprake is van een broodnoodsituatie indien iemand niet kan voorzien in de eerste levensbehoeften zoals eten en drinken.

3. Gezien het feit dat verzoekers zoon ten tijde van de uitkeringsintake thuiswonend was, kan niet worden gesteld dat sprake was van een noodsituatie in die zin dat hij niet in de eerste levensbehoeften kon voorzien. Onder die omstandigheid is het niet onbegrijpelijk dat verzoekers zoon door het CWI niet is gewezen op de mogelijkheid om een voorschot op de bijstandsuitkering aan te vragen.

De gedraging is op dit onderdeel behoorlijk.

II. Ten aanzien van de wachttijden

1. Verzoeker klaagt erover dat de CWI bij het afhandelen van zijn klachtbrief van 10 juni 2003 niet serieus is ingegaan op zijn aanbevelingen ten aanzien van de lange wachttijd waarmee hij en zijn zoon, toen zij op 6 juni 2003 zonder afspraak bij het CWI-kantoor langsgingen, werden geconfronteerd.

2. In zijn klachtbrief van 10 juni 2003 legde verzoeker de CWI de vraag voor of de wachttijden wellicht konden worden ingekort en of de CWI-medewerkers, als kortere wachttijden niet mogelijk waren, in ieder geval zouden kunnen aangeven wanneer bezoekers aan de beurt waren zodat deze bezoekers de wachttijd nuttiger kunnen besteden.

In reactie hierop gaf de CWI aan de lange wachttijden voor bezoekers die zonder afspraak langskomen zorgwekkend te achten, mede daar dit het gevolg is van de oplopende werkloosheid. Verder gaf de CWI aan er veel aan te doen om dit zoveel mogelijk te voorkomen. Wel was de CWI van mening dat de wachtenden hun tijd nuttig kunnen besteden door informatie over vacatures, onder meer via vacatureborden en klant-PC's, te raadplegen en dat het zoeken naar werk naar de mening van de CWI ook op de eerste plaats komt. Verzoekers klacht werd ongegrond geacht.

3. Een behoorlijke klachtafhandeling houdt onder meer in dat het bestuursorgaan in zijn reactie op een klacht op alle klachtonderdelen ingaat en zijn conclusies ten aanzien van deze klachtonderdelen motiveert. De CWI laat na gemotiveerd te reageren op de suggestie van verzoeker dat CWI-medewerkers wellicht zouden kunnen aangeven wanneer bezoekers aan de beurt zijn. Dit is niet juist. De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de klacht over het gesprek met de CWI-adviseur op 28 mei 2003

1. Verzoeker klaagt erover dat de CWI met zijn reactie op de klacht over het gesprek tussen verzoekers zoon en een met naam genoemde CWI-medewerker blijk geeft van vooringenomenheid jegens zijn zoon. Verder klaagt hij erover dat de CWI in de reactie op de klacht refereert aan eerdere ervaringen met zijn zoon tijdens een workshop, zonder aan te geven waaruit deze ervaringen bestaan.

2. In zijn klachtbrief van 10 juni 2003 klaagde verzoeker erover dat zijn zoon tijdens de Abw-intake op 28 mei 2003 onbeschoft was behandeld door een adviseur van het CWI, de heer H. Verzoeker stelde onder meer dat de heer H. zijn zoon op brute, kortaffe wijze te woord stond, hem vertelde dat de CWI-medewerkers hem een vervelend mannetje vonden en de papieren die zijn zoon had meegebracht tot tweemaal toe op de grond gooide zodat hij ze weer bij elkaar moest rapen.

Verzoeker was van mening dat tegen de heer H. disciplinaire maatregelen genomen moesten worden en eiste een schriftelijk excuus van de heer H.

In zijn reactie op deze klacht gaf de CWI aan dat hier naar zijn mening sprake was van twee volledig tegenstrijdige ervaringen. Refererend aan de door verzoeker al eerder geuite wens om de kwestie in een persoonlijk onderhoud te bespreken, gaf de CWI aan dat de vestigingsmanager van het CWI-kantoor begrijpelijkerwijs van oordeel was dat een eventueel persoonlijk gesprek tussen verzoekers zoon en de betrokken medewerker op dat moment als provocerend zou hebben gewerkt, gelet op eerdere ervaringen met verzoekers zoon. Hiermee, zo gaf de CWI aan, werd bedoeld op de ervaringen tijdens het gesprek met bedoelde CWI-medewerker en het feit dat verzoekers zoon zich tijdens de workshop op 14 mei 2003 niet correct had gedragen. Dit laatste heeft er zelfs toe geleid dat de adviseur die de workshop leidde het noodzakelijk achtte om hem te verzoeken de workshop te verlaten, daar zijn aanwezigheid te storend was voor de andere aanwezigen.

3. In de reactie op de klacht geeft de Raad van bestuur aan, zich achteraf beschouwd te kunnen voorstellen dat bij verzoeker het beeld is ontstaan dat bij de CWI sprake was van vooringenomenheid jegens zijn zoon. Dit nu de klachtafhandeling, anders dan gebruikelijk is, heeft plaatsgevonden zonder verzoeker te hebben gehoord. Wel kan worden gezegd dat de CWI-medewerkers op grond van de ervaringen die zij in hun contact met de zoon van verzoeker hadden opgedaan een zekere mate van voorzichtigheid of terughoudendheid aan de dag hebben gelegd, zo voegt de Raad van bestuur hieraan toe. Verzoekers zoon gaf er tijdens de workshop bij herhaling blijk van niet geïnteresseerd te zijn in de workshop. Zijn ongeïnteresseerde houding, zijn niet ter zake doende opmerkingen en het niet willen antwoorden op vragen tijdens de workshop werden ook door de overige deelnemers als zeer storend ervaren. De Raad van bestuur geeft aan te veronderstellen dat de klachtafhandeling niet vooringenomen is geweest, maar acht zich niet in staat een oordeel te geven over de klacht dat de klachtafhandeling vooringenomen is geweest.

4. In het belang van het na te streven vertrouwen in de klachtbehandeling mag van een bestuursorgaan worden verwacht dat het een klacht onbevooroordeeld behandelt. Dit betekent dat ook de schijn van vooringenomenheid moet worden vermeden.

In reactie op verzoekers klacht, dat zijn zoon door een CWI-adviseur onbeschoft is behandeld, gaf de CWI aan dat hier naar zijn mening sprake was van twee volledig

tegenstrijdige ervaringen. Vervolgens werd uitsluitend gerefereerd aan de ervaringen met verzoekers zoon tijdens een workshop solliciteren en tijdens het bedoelde intakegesprek. Hierdoor wordt de indruk gewekt dat naar de lezing van verzoekers zoon geen nader onderzoek is verricht en dat de lezing van de betrokken CWI-medewerkers als vaststaand dient te gelden. Ook is niet duidelijk welke relevantie de ervaringen met verzoekers zoon tijdens de workshop solliciteren hebben voor het beoordelen van de klacht over het intake-gesprek. Verder handelt de CWI in strijd met de vereiste zorgvuldigheid door te refereren aan ervaringen met verzoekers zoon zonder aan te geven waaruit deze ervaringen bestaan.

Of de klachtafhandeling daadwerkelijk vooringenomen is geweest kan niet worden vastgesteld. Wel heeft de CWI, door de wijze waarop verzoekers klacht is afgehandeld, de schijn van vooringenomenheid gewekt. Dat is niet juist. De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de klachtbrief van 17 juni 2003

1. In zijn klachtbrief van 17 juni 2003 gaf verzoeker aan dat een met naam genoemde CWI-medewerker in het rapport dat hij naar aanleiding van het gesprek met zijn zoon voor de gemeentelijke sociale dienst heeft opgesteld, heeft vermeld dat zijn zoon zich tijdens dit gesprek provocerend heeft gedragen. De CWI is in zijn reactie op verzoekers klachten echter niet ingegaan op deze klacht.

2. In de reactie op de klacht geeft de Raad van bestuur aan dat verzoeker in een tijdsbestek van ruim een week een breed scala aan klachten indiende. Uit de openingszin van de klachtafhandelingsbrief blijkt dat verzoekers klacht van 17 juni 2003 in de beantwoording is meegenomen. Dat vervolgens een clustering van klachten heeft plaatsgevonden kan worden gebillijkt, zo geeft de Raad van bestuur aan, zeker nu het als storend en intimiderend overgekomen gedrag onderdeel uitmaakt van de reactie op verzoekers klacht. De Raad van bestuur acht deze klacht ongegrond.

3. Eén van de vereisten van een behoorlijke klachtbehandeling is dat in beginsel op alle klachtonderdelen wordt ingegaan. Hoewel verzoeker bedoelde klacht in een aparte brief had opgenomen en deze brief in de reactie van de CWI ook wordt aangehaald, blijft een inhoudelijke reactie - in tegenstelling tot hetgeen de Raad van bestuur aangeeft - achterwege. Dit is niet juist. De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van de gemaakte afspraken

1. Verzoeker klaagt erover dat de CWI in de reactie op zijn klacht stelt dat verzoeker, door op 6 juni 2003 bij het CWI-kantoor langs te gaan, zich niet heeft gehouden aan een afspraak die met de vestigingsmanager is gemaakt, namelijk dat de tussen partijen gerezen problemen telefonisch zouden worden besproken. Verzoeker geeft aan dat hem

door de vestigingsmanager is toegezegd dat met hem contact zou worden opgenomen om een persoonlijk gesprek met de eerder genoemde CWI-medewerker af te spreken. Deze toezegging is het CWI niet nagekomen.

2. In zijn reactie op de klacht geeft de Raad van bestuur van de CWI aan dat op 4 juni 2003 tussen verzoeker en de vestigingsmanager een telefoongesprek plaatsvond. Verzoeker gaf toen aan dat hij op 6 juni 2003 in de gelegenheid zou zijn om het CWI-kantoor te bezoeken om de kwestie te bespreken. De vestigingsmanager heeft hem hierop meegedeeld dat hij bereid was hierover telefonisch van gedachten te wisselen; hij heeft uitdrukkelijk aangegeven dat een persoonlijk onderhoud op 6 juni 2003 niet zou plaatsvinden. Wel heeft de vestigingsmanager toegezegd de situatie eerst met de betrokken CWI-medewerker te zullen bespreken. Op basis van dat gesprek zou hij vervolgens bezien of een telefonisch contact tussen deze medewerker en verzoeker een bijdrage zou kunnen leveren aan het wegnemen van de ontstane problemen. Tegen deze achtergrond, zo geeft de Raad van bestuur aan, werd met verzoeker de afspraak gemaakt dat hij zou worden teruggebeld door hetzij de vestigingsmanager, hetzij de betrokken CWI-medewerker. De Raad van bestuur geeft aan te betreuren dat dit toen niet is gebeurd en dat evenmin op andere wijze met verzoeker is gecommuniceerd.

3. Niet is komen vast te staan dat verzoeker en de vestigingsmanager hebben afgesproken dat een persoonlijk contact tussen verzoeker en de betrokken CWI-medewerker zou plaatsvinden. Wel staat vast dat de vestigingsmanager van het CWI-kantoor verzoeker heeft toegezegd dat met hem telefonisch contact zou worden opgenomen. Dat dit – althans tot op het moment waarop verzoeker een bezoek bracht aan het CWI-kantoor – niet is gebeurd, is niet juist.

In zoverre is de gedraging niet behoorlijk.

VI. Ten aanzien van het bezoek aan het CWI-kantoor op 6 juni 2003

1. Verzoeker klaagt erover dat de CWI in de reactie op zijn klacht wel aangeeft dat het bezoek dat hij en zijn zoon op 6 juni 2003 aan het CWI-kantoor brachten bij CWI-medewerkers als storend en zelfs intimiderend is overgekomen, maar niet motiveert waarom dat zo was. Verzoeker is hiervan tijdens het bewuste bezoek namelijk niets gebleken, zo geeft hij aan.

2. In zijn brief van 11 juni 2003 klaagt verzoeker over een telefoongesprek dat op 10 juni 2003 tussen hem en de vestigingsmanager plaatsvond. Verzoeker is van mening dat de vestigingsmanager hem tijdens bedoeld telefoongesprek valselyk heeft beschuldigd van onder meer intimidatie en bedreiging van CWI-medewerkers.

In de reactie op de klacht gaat de CWI niet in op de argumenten waarmee verzoeker wil aantonen dat van intimidatie en bedreiging door hem en/of zijn zoon geen sprake was; de

CWI verwijst slechts naar hetgeen de vestigingsmanager tijdens het telefoongesprek met verzoeker reeds heeft opgemerkt, namelijk dat het bezoek dat verzoeker en zijn zoon op 6 juni 2003 aan het CWI-kantoor brachten op CWI-medewerkers als storend en intimiderend is overgekomen.

3. In de reactie op de klacht haalt de Raad van bestuur enkele citaten uit het chronologisch overzicht van klantcontacten aan. Het eerste citaat heeft betrekking op de door verzoekers zoon gevolgde workshop solliciteren. Hierin wordt onder meer aangegeven dat verzoekers zoon uit de workshop werd gestuurd omdat hij niet voor rede vatbaar was en zei dat hij het allemaal wel wist. Het tweede citaat heeft betrekking op het intakegesprek dat op 28 mei 2003 plaatsvond en geeft onder meer aan dat met verzoekers zoon geen intakegesprek werd gehouden; in verband met het zeer irritante, provocerende en discriminerende gedrag is in overleg met de direct leidinggevende besloten alle papieren in te nemen zonder toelichtend gesprek.

Op 4 juni 2003, zo vervolgt de Raad van bestuur, heeft de vestigingsmanager met verzoeker de afspraak gemaakt om de kwestie telefonisch te bespreken; hij heeft met opzet geen afspraak gemaakt voor een persoonlijk gesprek in aanwezigheid van de betrokken adviseur. Niettemin bezochten verzoeker en zijn zoon op 6 juni 2003 het CWI-kantoor. Tegen de achtergrond van hetgeen inmiddels is voorgevallen tijdens de contacten met verzoeker en zijn zoon kon dit bezoek aan het CWI-kantoor door de medewerkers als storend en intimiderend worden ervaren, zo geeft de Raad van bestuur aan. Nu deze toelichting niet in de klachtafhandelingsbrief is opgenomen, wordt de klacht op dit punt gegrond geacht, voegt de Raad van bestuur hieraan toe.

4. Ingevolge artikel 9:12, eerste lid Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1) stelt het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Een behoorlijke klachtafhandeling houdt onder meer in dat het bestuursorgaan in zijn reactie op een klacht op alle klachtonderdelen ingaat en zijn conclusies ten aanzien van deze klachtonderdelen motiveert. Ook dient het bestuursorgaan de feiten die tijdens het onderzoek zijn komen vast te staan, weer te geven.

Door in de reactie op verzoekers klacht niet te motiveren waarom het bezoek dat verzoeker en zijn zoon aan het CWI-kantoor brachten bij CWI-medewerkers als storend en intimiderend is overgekomen, is de CWI tekort geschoten in het geven van de door artikel 9:12, eerste lid vereiste motivering. In zijn reactie op de klacht erkent de Raad van bestuur dit ook.

De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

VII. Ten aanzien van het horen van verzoeker

1. Verzoeker klaagt erover dat hij niet in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord overeenkomstig de klachtenregeling van de CWI.

2. In zijn reactie op de klacht geeft de Raad van bestuur aan dat verzoeker, in afwijking van hetgeen artikel 7 van de Klachtenregeling CWI hierover bepaalt, niet in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord. Hoewel verzoeker zijn klacht uitvoerig schriftelijk had toegelicht, is dit ten onrechte achterwege gebleven, zo voegt de Raad van bestuur hier nog aan toe.

3. Op grond van artikel 7, eerste lid, Klachtenregeling CWI stelt de CWI de klager in de gelegenheid te worden gehoord; op grond van artikel 7, tweede lid, Klachtenregeling CWI kan de CWI de toepassing van het eerste lid achterwege laten als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als de klacht kennelijk ongegrond is (zie Achtergrond, onder 4).

Uit de Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 Awb (TK 1997-1998, 25 837, nr. 3) blijkt dat de hoorplicht een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure vormt. Door het horen van beide partijen bestaat onder meer de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt.

4. Verzoeker heeft diverse malen kenbaar gemaakt er prijs op te stellen de klachten in een persoonlijk gesprek te bespreken. De CWI is hiertoe, ondanks de wens van verzoeker en ondanks hetgeen de Klachtenregeling CWI hieromtrent bepaalt, niet overgegaan. Dat verzoeker zijn klachten al uitvoerig schriftelijk uiteen had gezet doet niets af aan de verplichting om verzoeker, desgewenst, te horen.

De gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen, district Zuid-West Nederland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen te Amsterdam, is gegrond behoudens op het punt dat verzoekers zoon niet is gewezen op de mogelijkheid om een voorschot op de Abw-uitkering aan te vragen. Op dat punt is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 21 juli 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 3 juli 2003, van de heer B. te Dordrecht, met een klacht over een gedraging van de Centrale

organisatie werk en inkomen, district Zuid-West Nederland.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Centrale organisatie werk en inkomen te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van de Centrale organisatie werk en inkomen gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 10 juni 2003 diende verzoeker bij het Centrum voor werk en inkomen (CWI) te Dordrecht de volgende klacht in:

“...Bij deze dien ik een aanklacht in tegen de onbeschofte behandeling van mijn zoon (...) door uw medewerker de heer H. d.d. 28 mei 2003 op uw kantoor.

Op 2 juni heb ik u gebeld en gevraagd of wij dit in een gesprek op 6 juni konden oplossen. Omdat u op 4 juni nog steeds niet had geantwoord, heb ik u wederom gebeld en kreeg van u te horen dat u geen heil in een gesprek zag. (u hechtte meer geloof aan het verhaal van dhr. H. en het zou toch maar een welles nietes kwestie worden)

Dit ondanks dat uw eigen folder "DAT IS TOCH GEEN MANIER VAN DOEN" stelt dat elke klacht serieus genomen wordt en eerst de klacht in een gesprek met de verantwoordelijke leidinggevende van de medewerker te bespreken.

Ik bleef bij u aandringen om dit gesprek te houden, u zei dat u op de geplande dag niet aanwezig zou zijn en u heeft mij beloofd dat de hr. H. mij zou bellen en ik met hem zou

kunnen spreken als hij dat zou willen, daartegen had ik geen enkel bezwaar ik had u al gezegd dat ik dhr. H. graag bij het gesprek wilde hebben.

De hr. H. heeft niet de beleefdheid getoond om te bellen, zelfs na dat was ik nog bereid de zaak in een gesprek op te lossen en heb ik hem 's morgens vroeg de 6e gebeld en op zijn antwoordapparaat gevraagd of ik even langs kon komen.

De hr. H. heeft zich weer niet verwaardigd te antwoorden.

Dezelfde morgen om 11.00 uur was ik met mijn zoon in het CWI kantoor en wij zijn daar 2 ½ uur aanwezig geweest, zolang het heeft geduurd tot mijn zoon aan de beurt was om een verwijzing te krijgen naar de sociale dienst om een voorschot aan te vragen. Dit was daarna in drie minuten geregeld. De hr. H. was al die tijd aanwezig en had geen cliënten op bezoek.

Eén van uw medewerkers, die ik om uw regels heb gevraagd was zelfs nog zo vriendelijk om hem te bellen, en zei u bent hier nu toch dus kan ik hem even vragen of hij met u wil spreken. Helaas dhr. H. wilde niet.

U zult begrijpen dat het geduld van ieder goedwillend mens hiermee wel ophoudt dus blijft mij niets anders over dan deze officiële aanklacht tegen de hr. H.

Inleiding:

Op 31 maart 2003 heb ik mij in laten schrijven als werkzoekende bij het CWI en voor het aanvragen van een WW uitkering.

Ik werd op een keurige wijze geholpen door mevr. V. die mij goed heeft ingelicht, alle gegevens heeft genoteerd en mij de benodigde formulieren heeft verstrekt. Zij heeft zelfs nog twee maal naar mijn huis gebeld om te vragen hoe het met mij ging en hoe de sollicitaties liepen, succes daarmee te wensen en om data van afspraken te bevestigen. Op 11 april is de WW uitkering afgewezen waartegen ik bezwaar heb aangetekend. Daarna heb ik een gesprek gehad met mevr. K. voor het aanvragen van een uitkering van de sociale dienst.

Op 29 april was het vervolggesprek met de hr. P. welke mij correct heeft ingelicht hoe te handelen en de benodigde formulieren heeft meegegeven.

Op 28 mei ben ik uitgenodigd voor een vervolggesprek met de hr. H. en heb al de ingevulde formulieren en de gevraagde andere bewijzen die ertoe kunnen leiden een uitkering van de sociale dienst te mogen ontvangen meegenomen.

Was ik voorheen door alle medewerkers van het CWI op een nette en correcte manier behandeld, het gesprek met dhr. H. was een koude douche. Zie hieronder het verslag van

dit gesprek.

Verslag van de afspraak met dhr. H. van het CWI d.d. 28 mei 2003 - 15.00 uur.

Bij binnenkomst in de spreekkamer haalde ik mijn gegevens en bewijsstukken uit mijn tas en legde deze voor me op schoot. Op tafel legde ik de rekeningen van de belasting, IBG e.a. neer die binnengekomen waren maar die ik niet kan betalen omdat ik al meer dan twee maanden zonder inkomsten zat. Nadat ik dhr. H. had uitgelegd wat het probleem was vertelde hij mij dat ik bij hem dan verkeerd zit. Hij vertelde mij dat de uitkerende instantie dit moet doen waarop ik vroeg of ik daar dan terecht kan vandaag, zijn antwoord daarop was een kort nee en dat er eerst een rapport gemaakt moest worden. Toen ik vroeg hoelang dat kon duren (voor zo'n rapport klaar kon zijn) zei dhr. H. dat hij dat niet wist en voegde daar meteen aan toe **op deze manier wil ik niet doorgaan met het gesprek!**

Waar ben je nu vroeg hij mij. Ik antwoordde; 'bij het Centrum voor Werk en Inkomen om uit te leggen dat ik sinds twee maanden zonder inkomsten zit maar wel mijn verplichtingen moet nakomen en dus problemen heb!'

Dhr. H.'s antwoord; **hier heb ik geen zin in... ik ga hierover niet met jou in discussie** en direct daarop; **WIJ vinden je maar een vervelend mannetje, wist je dat!**

Ik keek dhr. H. verbaasd aan en zei dat ik dat niet wist.

Dan weet je het nu zei dhr. H. kort. Ik vroeg; gaat u mij nu vragen om het gebouw te verlaten? Dhr. H.'s antwoord; **Misschien....., maar wat wil je..... dat ik een andere afspraak voor je maak met een andere collega of dat ik de papieren nakijk?**

Waarop ik zei dat ik mijn mond wel zou houden en dhr. H. de papieren na kon gaan kijken waarop ik hem deze netjes overhandigde.

Toen zei dhr. H. bruuut; **dan wil ik wel dat je die grijs van je bek afhaalt!** Ik vertelde dat mijn gezicht nu eenmaal zo is en daar altijd min of meer een lach op zit. Waarna hij mij de gegevens toegooide die daardoor op de grond belandden en hij verzocht mij **op te donderen.**

Ik antwoordde; 'dat doe ik niet, ik blijf hier zitten tot u de papieren heeft nagekeken', waarop hij opstond en de spreekkamer uitliep, na een paar minuten kwam hij terug, zei dat hij bij zijn leidinggevende was geweest en dat die hem had gezegd de gegevens te kopiëren en in te nemen en voegde daaraan toe; **verder ga ik niet in discussie met jou, binnen twee minuten ben je weg.** Hij nam mijn papieren mee en wou toen nog iets zeggen, waarop ik hem aansprak en zei; 'ik dacht dat U geen discussie meer met me aan zou gaan'. Hij verliet weer de spreekkamer en kwam na een aantal minuten terug, weer wou hij iets gaan zeggen waarop ik vroeg; 'de discussie is toch beëindigd ?' Waarop dhr. H. rauw uitviel **wie heeft dat gezegd, ik bepaal wanneer de discussie is beëindigd!**

Ik antwoordde; 'Dat heeft U net zelf gezegd dus discussie beeindigd'.

Waarop dhr. H. ten tweede male mijn papieren naar me toesmeet waar weer een

groot gedeelte van op de grond belandde. Toen ik hem erop wees dat ik de papieren netjes aan hem had gegeven en vroeg of hij het kon oprapen antwoordde hij met een brutaal **nee**. Voor de tweede keer kon ik mijn papieren op de grond bij elkaar zoeken. Daarna heb ik dhr. H. een prettige middag gewenst, vertrok... en heel sarcastisch wenste dhr. H. mij een prettig weekend voordat ik de spreekkamer verliet.

Ik heb u al gezegd dat als ik in mijn lange carrière als projectleider en ook die van (verzoekers zoon; N.o.) als centralist, ook maar éénmaal een client zo zou behandelen en dit soort taal naar het hoofd slingeren, zelfs als de client het bloed onder je nagels vandaan haalt zoals wel eens gebeurt, er op staande voet ontslag zou volgen. Wij voorkomen dit door, zoals het gezegde verhaalt de levende bij de doode te halen en, de zaak uit te praten.

Mijn zoon en ook ik zijn dusdanig beledigd door dit gedrag en bovendien is (verzoekers zoon; N.o.) na dit gesprek zo overstuur thuisgekomen dat hij zich weer onder doktersbehandeling heeft moeten stellen, dat wij vinden dat er disciplinaire maatregelen tegen dhr. H. moeten worden genomen en een schriftelijk excuus van dhr. H. tegenover mijn zoon op zijn plaats is. Ik wijs u erop dat als dit nodig mocht blijken mijn zoon en ik bovenstaand verhaal onder ede aan de rechter zullen gestand doen.

Ik verzoek u deze gehele brief ook aan de Districtsmanager te sturen gezien uzelf tegen uw regels (geen gesprek) handelt en blijkt heeft gegeven meer geloof aan dhr. H. te hechten..."

2. In een tweede brief van 10 juni 2003 gaf verzoeker nog het volgende aan:

"...Zoals u nu weet is (verzoekers zoon; N.o.) al vanaf 31 maart bezig met uw bureau om een uitkering te verkrijgen.

Daarbij heeft hij van het begin af aan aangegeven dat hij geen inkomen heeft, geen reserve's en noodgedwongen bij zijn ouders moet inwonen en daarbij wel aan zijn maatschappelijke betalingsverplichtingen moet voldoen en dit niet kan.

Nu zijn wij 10 juni en er is nog geen rapport bij de sociale dienst, nog steeds heeft hij geen cent ontvangen en komt al maar meer in de knoei. Uw bureau weet dat hij al veel sollicitaties achter de rug heeft maar nog niet is geslaagd. Ondanks dat alles zo lang duurt en men van zijn problemen op de hoogte is is hem geen verwijfsbrief voor de sociale dienst verstrekt zodat hij tussentijds een voorschot kon krijgen.

De tijden tussen de afspraken met uw bureau overschrijden ook ver de gebruikelijke 8 dagen zoals u in uw folders aangeeft. Bovendien heb ik met eigen ogen gezien dat men

in uw bureau uren zit te wachten voor men eindelijk voor een gesprekje aan de beurt is, er was zelfs een echtpaar wat afgelopen vrijdag meer dan drie uur heeft moeten wachten op een gesprekje van nog geen 5 minuten, de hele verhouding is dan zoek en het gemor aan de tafel waar ikzelf 2 ½ uur heb gezeten was dan ook groot. Helemaal als al die mensen zien dat één van uw medewerkers de deur uitgaat en een hele poos later met een zak boodschappen de deur weer inkomt. Misschien was het wel voor een deel in zijn pauze, maar uren wachtende mensen hebben zelfs daar dan geen begrip meer voor.

Mijn vraag is of u de zaak (...) die al lang genoeg heeft geduurd nu vlot kunt afwerken zodat hij tenminste uit de knoei raakt en eventueel wilt kijken of u de wachttijden voor de mensen wat kunt inkorten of althans bij de balie de mensen die zich daar melden kunt aangeven wanneer ze aan de beurt zijn zodat die misschien de tussenliggende tijd nuttiger kunnen gebruiken...”

3. Bij brief van 11 juni 2003, gericht aan de vestigingsmanager, de heer K., gaf verzoeker het volgende te kennen:

“...In uw telefoongesprek van 10 juni 2003, 15.50 uur heeft u mij valselijk beschuldigd van:

- Dat ik mij niet aan de met u gemaakte afspraken hield.
- Dat ik en mijn zoon vrijdag 6 juni een halve dag voor de deur van het CWI hebben gepost en uw medewerkers hebben geïntimideerd en bedreigd.
- Dat enkele van uw medewerkers hiervan konden getuigen.
- Dat ook de man van de beveiligingsdienst dit als zodanig heeft opgemerkt.
- Dat u de politie zou bellen en mij notabene uit een openbaar gebouw zou laten verwijderen als ik mij daar weer vertoonde.

A: De afspraak was om op vrijdag 6 juni een gesprek te houden omtrent het brute gedrag van dhr. H. op 28-5. Daarvoor heb ik u op de eerstmogelijke gelegenheid n.l. maandag 2-6 gebeld. U zou mij terugbellen maar had dat op woensdagmiddag 4-6 nog steeds niet gedaan zodat ik u weer moest bellen. Daarna had u tegen uw eigen regels in geen zin in dat gesprek en moest ik ernstig bij u aandringen dit toch te houden.

U zei dat u niet bij het gesprek aanwezig kon zijn, maar beloofde mij dat u dhr. H. naar mij zou laten bellen en hem zou laten mededelen of hij op vrijdag al dan niet een gesprek met mij wilde. Ik had daar geen probleem mee en ging akkoord. De hr. H. heeft zich niet verwaardigd te bellen, de hele rest van de week niet. Dit heeft mij getroffen als een minachtende houding van dhr. H. tegenover mijzelf en een verkrachting van de geldende normen en waarden in de menselijke omgang en strookt niet met de richtlijnen van uw KWH plan en regels. Vrijdag 6 juni 's morgensvroeg heb ik op dhr. H.'s antwoordapparaat

ingesproken wat u mij 's woensdags had beloofd en aangeboden eventueel even langs te komen als hij dat wilde. Rond 11.00 uur was ik met mijn zoon bij het CWI kantoor, hij om een verwijsbrief voor de sociale dienst te vragen en ik om naar uw regels te informeren.

Wij hebben dhr. H. wel zien zitten maar hem in het geheel niet aangesproken, immers had hij dat gewild dan had hij mij wel gebeld, want inmiddels had hij mijn boodschap al afgeluisterd. Omdat uw medewerkster wilde weten welke en waarom ik uw regels wilde hebben, zij had terecht bespeurd dat het ergens om een klacht ging, heb ik gezegd dat het om een onheuse behandeling ging en zij kon al wel raden dat dit dhr. H. betrof. Daarop bood zijzelf aan dhr. H. te bellen, die inmiddels beneden al niet meer aanwezig was. Ik zei nog dat dit niet hoefde, ik had al bij hem ingesproken en als hij daar behoefte aan had kon hij mij bellen. Maar u bent nu toch hier dus kan ik hem toch even vragen misschien dat hij u even te woord kan staan. Nou het hoeft niet voor mij maar als u het toch wilt doen ook goed.

Vraag: Wie heeft zich hier niet aan de afspraak gehouden?

Antwoord: Dhr. K. en dhr. H. niet

- Het gesprek zou op vrijdag 6 juni worden gehouden.
- Volgens belofte van dhr. K. zou dhr. H. telefonisch bevestigen of dit al dan niet door kon gaan.
- Dhr. H. heeft nooit meer gebeld.
- Dhr. H. heeft zich niet verwaardigd mijn telefonisch verzoek van vrijdagsmorgens vroeg te beantwoorden.
- Dhr. H. heeft vrijdag ca. 11.15 uur toen uw medewerkster hem op haar eigen aandringen belde of hij mij misschien te woord te wilde staan zelfs nog geen reden gegeven waarom hij niet wilde of kon.
- Het is niet meer dan netjes om vóór een geplande datum dit te bevestigen of te laten weten dat men niet wil of kan en zeer onbeschoft om niets van je te laten horen.

B: Mijn zoon heeft, nadat hij zich bij de balie had gemeld en daar had aangegeven dat hij voor een verwijsbrief naar de Sociale dienst kwam, een onmenselijke 2 ½ uur moeten wachten en is daarna in ca. 8 minuten op een correcte wijze geholpen door één van uw medewerkers. Omdat wij samen waren en nog wat boodschappen moesten doen ben ik binnen aan uw algemene tafel blijven wachten, heb wat lektuur doorgenomen kreeg na ongeveer een uur van uw vriendelijke medewerkster nog een foldertje wat zij ergens boven had gevonden en waar wat meer in stond over hoe klachten in te dienen. Ik heb haar daar vriendelijk voor bedankt. Nog zitten praten met andere mensen die maar zaten te wachten

en te wachten. (sommigen drie uur lang) Af en toe even buiten de deur om een sigaretje te roken en na 2 ½ uur met de verwijsbrief weer vertrokken.

Dat noemt u dus intimidatie en bedreiging!

C: Welke medewerkers van u zullen dus van intimidatie en bedreiging kunnen getuigen?

Dat is een verzinsel en dreigement van uzelf tegen mij en mijn zoon gericht!

D: Dat uw man van de beveiligingsdienst mijn intimiderende en bedreigende gedrag ook was opgevallen.

Wel deze mensen zijn ervoor intimiderende en bedreigende mensen te waarschuwen en buiten de deur te zetten indien zij niet willen luisteren, waar anders zou u die voor hebben ingehuurd.

Wel deze meneer die soms achter de balie stond en soms rondliep en soms even buiten keek, waar ik zelfs naast hem een sigaretje heb staan roken, heeft mij niet éénmaal op ons z.g. intimiderende en bedreigende gedrag aangesproken.

Dat is dus de vierde valse beschuldiging die u ons toedient!

E: Terwijl ik u over de telefoon al de bedoeling van ons bezoek had uitgelegd moest u daarna toch nog uitkramen dat u mij door de politie zou laten verwijderen als ik mijn gezicht daar weer liet zien

Dat is dan de zoveelste bedreiging die ik naar het hoofd krijg geslingerd.

Als klap op de vuurpijl komt daar nog bij dat u verzuimd heeft mijn twee brieven die dinsdagmorgen 10 juni om 10.00 uur op uw naam bij de balie zijn afgegeven niet eerst heeft gelezen, daarin staat in grote lijnen het hierboven onder A vertelde verhaal.

Bovendien heeft u verzuimd eerst aan uw medewerkers te vragen wat de heren B. (verzoeker en zijn zoon; N.o.) kwamen doen. Had u maar één van beide gedaan dan had u de waarheid geweten en was u niet met valse beschuldigingen gekomen..."

4. Bij brief van 17 juni 2003 ten slotte gaf verzoeker nog het volgende aan:

"...Nadat mijn zoon (...) op 6 juni een verwijsbrief had gekregen en zich daarmee op 9 juni bij de sociale dienst heeft gevoegd, had hij vandaag de 17e daarmee de 2e afspraak.

Het rapport dat dhr. H. daar had afgeleverd werd besproken en daaruit bleek dat dhr. H.

daarin heeft vermeld dat hij zeer provocerend tegen dhr. H. is opgetreden.

Het schijnt dat dit op een manier is verwoord dat de indruk bij de sociale dienst is ontstaan dat mijn zoon lastig en brutaal is...”

5. Bij brief van 20 juni 2003 reageerde de CWI als volgt op de klachtbrieven van verzoeker:

“...Ik heb uw klachten als volgt samengevat:

1. De dienstverlening en de duur van afhandeling m.b.t. de uitkeringsaanvraag.

2. Het gesprek met de heer H., adviseur bij het CWI Dordrecht.

3. Het telefonisch onderhoud met de vestigingsmanager.

1. Ten aanzien van uw eerste punt, de duur van afhandeling

Uit de gegevens blijkt dat uw zoon, na een korte periode van werken, zich op 29 april 2003 heeft gemeld bij het CWI als werkloos werkzoekend.

De adviseur heeft tijdens het gesprek geconstateerd dat uw zoon op eigen verzoek ontslag heeft genomen.

Omdat in dergelijke situaties een aanvraag WW door het UWV wellicht wordt afgewezen en de gemeente een aanvraag ABW slechts in behandeling kan nemen indien de afwijzingsbeschikking WW schriftelijk kan worden overlegd, is als volgt gehandeld.

Om de behandeling van de aanvraag ABW te bespoedigen was er een afspraak gepland op 8 mei 2003 voor het indienen van een aanvraag WW uitkering en een afspraak gepland op 19 mei 2003 voor het indienen van een aanvraag uitkering ABW.

Afspraak met de Gemeente Dordrecht is dat werkloos werkzoekenden die een nieuwe aanvraag voor een ABW uitkering indienen, voorafgaand aan de aanvraag, ondersteuning door het CWI krijgen aangeboden door middel van een workshop solliciteren. Dit heeft plaatsgevonden op 14 mei 2003.

Op 19 mei 2003 was de afspraak gepland voor het indienen van een ABW uitkering, echter is deze afspraak door uw zoon afgezegd. Omdat de eerstvolgende mogelijkheid tot een nieuwe afspraak pas op 3 juni 2003 mogelijk was, heeft de adviseur een afspraak bij een collega adviseur ingepland op 28 mei 2003.

Op 28 mei 2003 vond het intakegesprek voor het indienen van een ABW uitkering plaats met de heer H., waarna het dossier op 4 juni 2003 binnen 8 werkdagen na het indienen van de aanvraag aan de Gemeente Dordrecht ter behandeling is overgedragen.

De vervolgesprekken in het kader van de uitkeringsaanvraag WW en ABW hebben binnen de afgesproken termijnen plaatsgevonden.

De termijn is zelfs ten gevolge van het afzeggen van de afspraak op 19 mei 2003 door uw zoon zelf verlaat naar 28 mei 2003. Het dossier is tevens binnen de afgesproken termijn van 8 werkdagen na het indienen van de aanvraag ABW overgedragen aan Gemeente Dordrecht ter behandeling.

Aan de hand van het verloop van de dienstverlening moet ik in tegenstelling tot uw klacht constateren dat het CWI naar behoren heeft gehandeld.

Uw opmerking ten aanzien van de lange wachttijden, indien werkzoekenden zonder afspraak zich melden bij het CWI is zorgwekkend. Mede daar dit het gevolg is van de oplopende werkloosheid. Een onverwacht groot aantal bezoekers heeft inderdaad tot gevolg dat de wachttijden voor een gesprek uitlopen. Het CWI doet er dan ook veel aan dit zoveel mogelijk te voorkomen.

Anderzijds biedt het CWI bij het eventuele wachten op een gesprek, werkzoekenden informatie over vacatures aan, o.a. via vacatureborden, vacaturezuilen en klant-PC's. Hierdoor wordt de werkzoekende in staat gesteld het wachten nuttig te besteden d.m.v. het zoeken naar werk, hetgeen ook lijkt mij, op de eerste plaats komt.

2. Ten aanzien van het tweede punt, het gesprek met de heer H.

Naar aanleiding van een verslag van de heer H. over de toedracht en toon van het gesprek met uw zoon constateer ik uit uw klacht en de toelichting van de vestigingsmanager, dat hier sprake is van twee volledig tegenstrijdige ervaringen.

Uiteraard beschouw ik het uit de hand gelopen gesprek met de heer H. als betreurenswaardig, echter wil ik u hierbij op het volgende wijzen.

De vestigingsmanager van het CWI is begrijpelijkerwijs van oordeel dat een eventueel persoonlijk gesprek op dat moment als provocerend zou werken, mede gelet op eerdere ervaringen met uw zoon (...).

Hierbij doel ik op het volgende.

Naast de ervaringen met uw zoon (...) in het gesprek met de heer H. heeft uw zoon (...) zich niet correct gedragen tijdens de workshop op 14 mei 2003.

Dit heeft er zelfs toe geleid dat de adviseur die de workshop leidde het helaas noodzakelijk achtte om uw zoon te verzoeken de workshop te verlaten, omdat zijn aanwezigheid te verstorend was voor andere aanwezigen om de workshop te volgen.

3. In antwoord op uw brief van 11 juni 2003, het telefonisch onderhoud met de vestigingsmanager

De vestigingsmanager heeft met u de afspraak gemaakt om de kwestie telefonisch te bespreken en met opzet geen afspraak gemaakt voor een persoonlijk gesprek in aanwezigheid van de adviseur, de heer H.

Temeer daar de vestigingsmanager voorzag dat in een persoonlijk gesprek de kwestie mogelijk zou escaleren. Hierbij is tevens aangegeven dat de vestigingsmanager op vrijdag niet beschikbaar was voor een eventueel gesprek en dat de heer H. telefonisch contact met u zou gaan opnemen, hetgeen mij een correcte afspraak lijkt.

Ongeacht de reden waarom u en uw zoon zich genoodzaakt zagen het CWI op vrijdag 6 juni 2003 te bezoeken, heeft u zich niet gehouden aan een afspraak die rechtstreeks met de vestigingsmanager is gemaakt. U had er wellicht beter aan gedaan de vestigingsmanager vooraf op de hoogte te brengen van uw voornemen.

De vestigingsmanager heeft naar aanleiding hiervan telefonisch contact met u opgenomen en aan u aangegeven dat dit als storend en zelf intimiderend is overgekomen bij medewerkers van het CWI, temeer daar medewerkers op de hoogte waren van de afspraak met de vestigingsmanager om telefonisch e.e.a. te bespreken.

Dat de vestigingsmanager u in algemene zin heeft gewezen op de maatregelen die genomen worden om medewerkers van het CWI te beschermen bij daadwerkelijk intimiderend gedrag en bedreiging is naar mijn oordeel correct. Uw opmerking dat de vestigingsmanager u heeft 'beschuldigd' van intimiderend gedrag en bedreiging, blijkt niet uit het gegeven dat de vestigingsmanager geen actie heeft ondernomen in het nemen van eventuele maatregelen.

Indien dit bij u anderszins is overgekomen dan betreur ik dat, mede namens de vestigingsmanager, ten eerste..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt Centrale organisatie werk en inkomen

In reactie op de klacht en de aanvullende vragen deelde de Raad van bestuur van de CWI de Nationale ombudsman bij brief van 27 november 2003 het volgende mee:

"...Ten aanzien van klachtonderdeel 1:

vraag 1 en 2:

(Verzoekers zoon; N.o.) heeft zich – in verband met het tussentijds aanvaarden van werk voor een periode van twee weken – tweemaal gemeld bij het CWI. Op 26 maart 2003 werd

afgesproken dat op 31 maart 2003 een werkintake en een intakegesprek in verband met de aanvraag voor een werkloosheidsuitkering zouden plaatsvinden. Op 31 maart zijn zijn gegevens ingenomen en diezelfde dag nog overgedragen aan het UWV. Op 14 april 2003 liet (verzoekers zoon; N.o.) per e-mail weten dat hij per 21 april 2003 werk had gevonden. Inmiddels was de aanvraag om een werkloosheidsuitkering op 11 april 2003 door het UWV afgewezen. Tegen deze afwijzing heeft (verzoekers zoon; N.o.) een bezwaarschrift ingediend.

Op 29 april 2003 meldt (verzoekers zoon; N.o.) zich weer als werkloos werkzoekende en is een afspraak gemaakt voor een ww-intakegesprek op 8 mei 2003. Omdat de adviseur er rekening mee hield dat de aanvraag om een werkloosheidsuitkering door het UWV zou worden afgewezen, werd toen tevens een afspraak gemaakt voor een intakegesprek op 19 mei 2003 voor het aanvragen van een uitkering op grond van de Algemene bijstandswet.

Vraag 3:

Dat de afspraak voor het intakegesprek in verband met het aanvragen van een uitkering op grond van de Algemene bijstandswet werd gepland voor 19 mei 2003, hield verband met de zgn. zoek-bemiddelingstijd. Het CWI Dordrecht en de gemeente Dordrecht zijn overeengekomen dat, alvorens wordt overgegaan tot een uitkeringsintake, voor werkzoekenden die geen belemmeringen hebben om werk te aanvaarden (zgn. fase 1 werkzoekenden), een zoek-bemiddelingstijd wordt aangehouden van minimaal tien werkdagen (...). Met een workshop solliciteren, die vaak door het CWI wordt aangeboden als ondersteuning bij het zoeken naar werk tijdens de zoekbemiddelingstijd, wordt mede beoogd een aanvraag op grond van de Algemene bijstandswet te voorkomen. Bovendien kan de gemeente het recht op een uitkering op grond van de Algemene bijstandswet pas beoordelen, als is vastgesteld dat betrokkene geen recht heeft op een werkloosheidsuitkering.

Vraag 4:

Nadat (verzoekers zoon; N.o.) de afspraak van 19 mei 2003, op diezelfde dag, telefonisch had afgezegd, bleek dat de eerstvolgende datum waarop het gesprek tussen de CWI-adviseur en (verzoekers zoon; N.o.) zou kunnen plaatsvinden 4 juni 2003 was. Hoewel het CWI alles in het werk stelt om de tijdspanne tussen een afgezegde afspraak en een nieuwe afspraak zo klein mogelijk te houden, kan het voorkomen dat adviseurs een overvolle agenda hebben. Niettemin heeft de betreffende adviseur aan een collega gevraagd om de hernieuwde afspraak over te nemen, zodat het gesprek met (verzoekers zoon; N.o.) op 28 mei 2003 zou kunnen plaatsvinden.

Vraag 5:

De termijnen zijn vastgelegd in een Service Niveau Overeenkomst tussen het CWI en de gemeenten in het CWI-gebied (...). Door onvoorziene grotere instroom van meldingen van werkloos werkzoekenden, het verzetten van afspraken of door een samenloop van een aanvraag werkloosheidsuitkering en (...) een uitkering op grond van de Algemene bijstandswet, kunnen deze termijnen soms worden overschreden. In geval van samenloop van aanvragen kan de gemeente het recht op een uitkering op grond van de Algemene bijstandswet pas beoordelen, als is vastgesteld dat geen recht bestaat op een werkloosheidsuitkering.

Vraag 6:

Het CWI geeft geen beschikkingen af in het kader van de Algemene bijstandswet. Het CWI is op grond van wet- en regelgeving (Besluit SUWI) verplicht de aanvraag om een uitkering op grond van de Algemene bijstandswet binnen 8 werkdagen aan de desbetreffende gemeente over te dragen. De gemeente beoordeelt vervolgens of aanspraak kan worden gemaakt op een uitkering op grond van de Algemene bijstandswet en geeft vervolgens de beschikking af.

Vraag 7:

Over de mogelijkheid om bij de gemeentelijke sociale dienst een voorschot aan te vragen in verband met "broodnood" heeft een van de adviseurs op 6 juni 2003 met (verzoekers zoon; N.o.) gesproken. Omdat soms al bij de uitkeringintake blijkt dat een werkloos werkzoekende in een acute broodnoodsituatie verkeert, hebben CWI en de gemeenten hierover werkafspraken gemaakt. Een verzoek om een voorschot kan echter alleen bij de gemeente worden ingediend en wordt door de gemeente beoordeeld. Het CWI heeft geen taak in de beslissing of daadwerkelijk sprake is van een financiële noodsituatie; dat is een taak van de uitkerende instantie. Een eventueel versnelde procedure wegens zo'n situatie is overigens uitzondering. Omdat de situatie van (verzoekers zoon; N.o.) – die ten tijde van de uitkeringsintake thuiswonend was – daartoe geen aanleiding gaf en hij evenmin in een eerder gesprek had aangegeven in een acute broodnoodsituatie te verkeren, is dit verder geen onderwerp van gesprek geweest.

Ten aanzien van klachtonderdeel 2:

vraag 8 t/m 10:

(Verzoekers zoon; N.o.) heeft als ingeschreven werkloos werkzoekende een bezoek gebracht aan het CWI zonder dat hij daaraan voorafgaand een afspraak met een van de adviseurs had gemaakt. Omdat over het algemeen de aanloop op het CWI zeer groot is, heeft het CWI de inzet en de werkplanning van adviseurs afgestemd op de gemiddelde aanloop van nieuwe meldingen. CWI geeft er dan ook de voorkeur aan dat bezoekers die een gesprek met een van de medewerkers van het CWI wensen, vooraf een afspraak

maken. Om voor bezoekers die geen afspraak hebben gemaakt de wachttijden voor een eerste gesprek zoveel mogelijk te beperken, maakt de adviseur met hen een vervolgspraak. Op die manier is de wachttijd bij een tweede bezoek aan het CWI te verwaarlozen. De informatiebalie voor vacature-informatie en voor ondersteuning bij het zoeken naar werk kent overigens nauwelijks wachttijden. Met betrekking tot de wachttijden van bezoekers die zonder afspraak het CWI bezoeken staan geen richtlijnen op papier.

vraag 11:

Om wachttijden zoveel mogelijk te beperken is het CWI Dordrecht de hele werkdag geopend voor de eerste melding als werkzoekende. Het CWI Dordrecht plant hiervoor het aantal adviseurs in en tevens is het aantal bezette balies zoveel mogelijk afgestemd op het aantal eerste meldingen dat men op een bepaalde dag verwacht. Onvoorziene drukte wordt zoveel mogelijk opgevangen door het aanpassen van de gespreksduur en door het maken van vervolgspraken.

Overigens kan de wachttijd op het CWI bij de eerste werkloosheidsmelding nuttig worden besteed, omdat het CWI op de zgn. beursvloer aan werkzoekenden middelen ter beschikking stelt die hun bij het zoeken naar werk kunnen ondersteunen.

Ten aanzien van klachtonderdeel 3:

vraag 12:

De workshop op 14 mei 2003 werd (verzoekers zoon; N.o.) aangeboden om een mogelijk beroep op de Algemene bijstandswet te voorkomen en hem bij het zoeken naar werk te ondersteunen. Betrokkene gaf tijdens de workshop bij herhaling blijk niet geïnteresseerd te zijn in hetgeen hem tijdens de workshop ter ondersteuning werd aangeboden. Tijdens de workshop gaf hij regelmatig door opmerkingen te kennen alleen geïnteresseerd te zijn in het antwoord op de vraag, waarom hij zo lang op zijn geld moest wachten. Het gedrag van betrokkene tijdens de workshop werd door de overige deelnemers als dermate storend ervaren, dat de cursusleiding hem heeft moeten verzoeken de workshop te verlaten.

vraag 13:

In zijn eerdere contacten die (verzoekers zoon; N.o.) met medewerkers van het CWI had, gaf hij keer op keer blijk van zijn minachtig jegens de medewerkers van het CWI en voor de CWI-organisatie als zodanig. Zo wilde (verzoekers zoon; N.o.) sommige vragen niet beantwoorden of voegde hij dhr. H. spottend toe "wanneer gaat u weer aan het werk"? Omdat deze houding van (verzoekers zoon; N.o.) jegens dhr. H. door deze laatste werd ervaren als irritant, provocerend en discriminerend, is in overleg met de vestigingsmanager besloten om op 6 juni 2003 niet met (verzoekers zoon; N.o.) persoonlijk in gesprek te gaan. Omdat een persoonlijk gesprek van beide kanten provocerend zou kunnen werken en om escalatie te voorkomen, werd toen in overleg met de vestigingsmanager besloten

het contact te beperken tot telefonisch of schriftelijk contact.

(...)

Ten aanzien van klachtonderdeel 4:

vraag 15:

Op grond van artikel 62, van de Wet SUWI moeten CWI en b&w van de gemeenten elkaar uit eigen beweging en op verzoek, kosteloos, alle gegevens en inlichtingen verstrekken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de taken die bij of krachtens de wet aan hen zijn opgedragen. Dit betekent dat het CWI aan de gemeente alle gegevens en bewijsstukken moet verstrekken die nodig zijn om tot beoordeling van het recht op bijstand te komen. In de landelijke formulierensets die daarvoor gebruikt worden is tevens een ruimte gelaten om bijzonderheden met betrekking tot het klantcontact aan elkaar bekend te maken. In dit licht spreekt het vanzelf dat het CWI en de gemeente elkaar niet alleen in kennis stellen van bijvoorbeeld verwijtbaar gedrag van een klant, dat het vinden van werk belemmert, maar ook overigens bijzondere feiten en / of omstandigheden met betrekking tot het klantcontact aan elkaar melden. Het gedrag van (verzoekers zoon; N.o.) tijdens de workshop valt in dit verband als een relevant gegeven aan te merken.

(...)

vraag 17:

In het telefoongesprek met de vestigingsmanager op 4 juni 2003 gaf (verzoeker; N.o.) te kennen, dat hij op vrijdag 6 juni in de gelegenheid zou zijn het CWI te bezoeken om de kwestie te bespreken. De vestigingsmanager heeft hem toen meegedeeld dat hij bereid was hierover telefonisch van gedachten te wisselen en heeft uitdrukkelijk aangegeven dat een persoonlijk onderhoud op 6 juni 2003 niet zou plaatsvinden. De vestigingsmanager heeft wel toegezegd de situatie eerst met dhr. H. te zullen bespreken. Op basis van dat gesprek zou hij vervolgens bezien of een telefonisch contact tussen dhr. H. en (verzoeker; N.o.) een bijdrage zou kunnen leveren aan het wegnemen van de ontstane problemen. Tegen deze achtergrond werd met (verzoeker; N.o.) de afspraak gemaakt dat hij zou worden teruggebeld door hetzij de vestigingsmanager hetzij dhr. H. CWI betreurt dat dit toen niet is gebeurd en dat evenmin op andere wijze met (verzoeker; N.o.) is gecommuniceerd.

Ten aanzien van klachtonderdeel 6:

Vraag 18:

In het telefonisch contact op 4 juni 2003, tussen de vestigingsmanager en (verzoeker; N.o.), is in alle openheid aan de orde gekomen de vrees voor escalatie, wanneer op 6 juni

2003 een persoonlijk gesprek zou plaatsvinden. Zoals hierboven toegelicht heeft (verzoeker; N.o.) geen gehoor gegeven aan de afspraak dat het contact telefonisch of schriftelijk zou worden voortgezet. Immers, (verzoeker; N.o.) en zijn zoon brachten op vrijdag 6 juni 2003 een bezoek aan het CWI. Tegen de achtergrond van hetgeen inmiddels was voorgevallen tijdens de contacten van CWI-medewerkers met (verzoeker; N.o.) en zijn zoon, mede gelet op de uitdrukkelijke afspraak dat de contacten telefonisch of schriftelijk zouden verlopen, kon het bezoek aan het CWI dan ook niet anders worden geïnterpreteerd als provocerend.

Mede gelet op de provocerend houding die zij eerder aan de dag hadden gelegd, kon het langdurig "posten" door (verzoeker; N.o.) en zijn zoon bij de ingang van het CWI-pand als bedreigend worden ervaren. Zij wekten daarmee immers de indruk dat zij iemand "stonden op te wachten". Het CWI erkent dat de lange wachttijd deze indruk vermoedelijk heeft versterkt en dat daarop niet adequaat is gereageerd.

Tijdens het gesprek dat de vestigingsmanager die dag met (verzoeker; N.o.) en zijn zoon heeft gehad is gewezen op mogelijke maatregelen die het CWI kan treffen als daadwerkelijk sprake zou zijn van provocerend of agressief gedrag jegens medewerkers. Uit de brief van de districtmanager CWI Zuidwest-Nederland van 20 juni 2003, valt op te maken dat de vestigingsmanager de situatie niet als zodanig heeft aangemerkt en lokaalverbod achterwege is gebleven..."

Als bijlagen werden meegezonden:

1. de "Service niveau overeenkomst" tussen het CWI-kantoor te Dordrecht en de gemeenten van het CWI-gebied Dordrecht;
2. een chronologisch overzicht van klantcontacten met verzoekers zoon;
3. een uitdraai uit het bestand van werkzoekendengegevens met betrekking tot verzoekers zoon;
4. afschriften van overdrachtsformulieren van CWI naar UWV en van CWI naar de gemeentelijke sociale dienst.

D. Reactie verzoeker

Bij brief van 19 december 2003 reageerde verzoeker op de reactie van de Raad van bestuur van de CWI. Hij gaf nog het volgende aan:

"...29/4 (...)(Verzoekers zoon; N.o.) heeft aangegeven dat hij sinds februari noodgedwongen zijn zelfstandige bewoning heeft moeten opgeven, geen reserve's heeft en bij de ouders is ingetrokken omdat hij niet kon voorzien in eigen levensbehoeften en zijn studielening ook niet meer kan aflossen. Daarna nogmaals door mij vermeld op 21-05-03

in mijn telefoongesprek met de heer P.(...). Niet één van de medewerkers in deze hele cyclus heeft er aan gedacht (verzoekers zoon; N.o.) er op te wijzen dat er een mogelijkheid tot voorschot bestond...”

E. Reactie CWI

1. Bij brief van 23 februari 2004 legde de Nationale ombudsman de CWI de volgende nadere vragen voor:

“...Ten aanzien van klachtonderdeel 1

1. In reactie op de klacht dat de behandeling van de aanvraag om een bijstandsuitkering niet voldoende voortvarend is verlopen, verwijst u onder meer naar de bijgevoegde Service Niveau Overeenkomst (hierna: SNO).

Op grond van artikel 3.1, derde lid, SNO wordt voor cliënten fase 1 in ieder geval binnen tien werkdagen na de werkintake gestart met de uitkeringsintake (verlengde zoek-bemiddelingstijd). Op grond van artikel 3.2, derde lid, SNO vindt de uitkeringsintake Abw plaats direct nadat de (verlengde) bemiddelingstijd is verstreken.

a. wordt, gezien het bepaalde in artikel 3.2, derde lid, SNO onder de uitkeringsintake in artikel 3.1, derde lid, SNO uitsluitend de intake voor andere uitkeringen dan een uitkering op grond van de Abw verstaan? Wilt u uw antwoord motiveren?

b. moet uit de zinsnede 'direct nadat de bemiddelingstijd is verstreken' in artikel 3.2, derde lid, SNO worden begrepen dat de uitkeringsintake voor de Abw op de eerste werkdag na het verstrijken van de termijn van tien werkdagen - in het geval van verzoekers zoon - dient plaats te vinden? Wilt u uw antwoord motiveren?

c. in de zoek-bemiddelingstermijn van tien werkdagen vielen in het geval van verzoekers zoon Koninginnedag en bevrijdingsdag. Was het CWI-kantoor op beide feestdagen gesloten?

d. op welke dag had naar uw mening de Abw-intake voor verzoeker uiterlijk dienen plaats te vinden? Wilt u uw antwoord motiveren?

2. In uw reactie op vraag 7 geeft u aan dat het CWI en de gemeente Dordrecht werkafspraken hebben gemaakt voor de situatie dat al bij de uitkeringsintake blijkt dat een werkloos werkzoekende in een acute broodnood situatie verkeert. Op grond van deze werkafspraken was er blijkbaar geen aanleiding om verzoekers zoon door te verwijzen voor het aanvragen van een voorschot. Nadere informatie over deze werkafspraken is door u echter niet bijgevoegd. Ook de door u overgelegde versie van de SNO bevat deze afspraken niet. Daarom verzoek ik u mij nader te informeren over de afspraken die tussen het CWI te Dordrecht en de gemeente Dordrecht zijn gemaakt over het al dan niet

doorverwijzen van een werkloos werkzoekende voor het aanvragen van een voorschot op de bijstandsuitkering.

Ten aanzien van de klachtonderdelen 2, 3, 4 en 6

In uw reactie gaat u in op de vragen die zijn gesteld, u laat echter na een reactie te geven op de klachtonderdelen.

Wilt u alsnog gemotiveerd reageren op deze klachtonderdelen en daarnaast aangeven of u de klachtonderdelen al dan niet gegrond acht?

Ten aanzien van klachtonderdeel 7

Op dit klachtonderdeel is door u in het geheel niet gereageerd; de door u beantwoorde vragen hadden geen betrekking op klachtonderdeel 7...”

3. Bij brief van 31 maart 2004 gaf de CWI de volgende reactie:

“...T.a.v. klachtonderdeel 1.

1a. De Service Niveau Overeenkomst tussen het CWI Dordrecht en de gemeente Dordrecht, bevat de afspraken die beide uitvoeringsorganisaties hebben gemaakt met betrekking tot de samenwerking en de afstemming in het kader van de uitvoering van de SUWI wet- en regelgeving en de uitvoering van gemeentelijke inkomensvoorzieningen. Het gebruik van de term Abw in artikel 3.2 SNO kan verwarring opleveren, nu een uitkeringsintake ook betrekking kan hebben op de IOAW. De uitkeringsintake als bedoeld in artikel 3.1 SNO is echter dezelfde als bedoeld in artikel 3.2 SNO.

1b. Uit de tekst en de onderlinge samenhang van artikel 3.1, derde lid en artikel 3.2, derde lid komt naar voren, dat voor cliënten in fase 1, de uitkeringsintake Abw plaatsvindt indien en zodra een periode van 10 werkdagen na de werkintake is verstreken. De uitkeringsintake Abw als bedoeld in artikel 3.2, derde lid vindt dan ook plaats uiterlijk op de eerste werkdag nadat de verlengde zoek-bemiddelingstijd van 10 werkdagen dagen is verstreken.

1c. Op Koninginnedag 2003 was het CWI gesloten, op Bevrijdingsdag niet.

1 d. Op 29 april 2003 meldt (verzoekers zoon; N.o.) zich weer als werkloos werkzoekende en werd een afspraak gemaakt voor een WW-intakegesprek op 8 mei 2003. Als al op 29 april 2003 een Abw-uitkeringsaanvraag zou zijn gedaan dan zou - uitgaande van hernieuwde melding en een verlengde zoek-bemiddelingstijd van 10 dagen - uiterlijk op 13 mei 2003 een Abw-uitkeringsintake moeten hebben plaatsgevonden. Omdat de adviseur er rekening mee hield dat de aanvraag om een werkloosheidsuitkering door het UWV zou worden afgewezen, werd als extra service tevens een afspraak gemaakt voor een

Abw-intakegesprek op 19 mei 2003 voor het aanvragen van een uitkering op grond van de Algemene bijstandswet. Voordat een Abw-intake gesprek kan plaatsvinden moet immers formeel sprake geweest zijn van een afwijzing van aanvraag om een werkloosheidsuitkering.

2. Bijgaand treft u aan een beschrijving van de afspraken die in het regionaal ketenoverleg eind 2002 tussen het CWI en de gemeente Dordrecht zijn gemaakt over het aanvragen van voorschotten in broodnoodsituaties. Tevens is bijgevoegd het formulier "Verzoek Voorschot" zoals vastgesteld voor alle CWI-adviseurs bij het CWI Dordrecht. Ter bekorting verwijs ik u naar de inhoud van deze bijlagen.

Ten aanzien van klachtonderdeel 2:

De aanbeveling van (verzoeker; N.o.), om te willen nagaan of de wachttijden van bezoekers kunnen worden beperkt is een voortdurend punt van aandacht van CWI en alle vestigingen van CWI. Dit klachtonderdeel acht ik ongegrond, nu op pagina 2 van de brief van 20 juni 2003 wordt aangegeven dit signaal als zorgwekkend te hebben ervaren. Mede om lange wachttijden te voorkomen geeft het CWI er de voorkeur aan dat bezoekers die een gesprek met een van de medewerkers van het CWI wensen, vooraf een afspraak maken. De informatiebalie voor vacature-informatie en voor ondersteuning bij het zoeken naar werk kent nauwelijks wachttijden. De wachttijden van bezoekers die zonder afspraak het CWI bezoeken en zich voor de eerste keer melden kan nuttig worden overbrugd door gebruik te maken van de middelen die het CWI op de beursvloer aan hen ter beschikking stelt bij het zoeken naar werk.

Ten aanzien van klachtonderdeel 3:

Achteraf beschouwd kan ik mij voorstellen dat bij verzoeker dit beeld is ontstaan, nu (anders dan overigens gebruikelijk is), de klachtafhandeling heeft plaatsgevonden zonder verzoeker te hebben gehoord. Wel kan worden gezegd dat de CWI-medewerkers op grond van de ervaringen die zij in hun contact met de zoon van verzoeker hadden opgedaan, een zekere mate van voorzichtigheid of terughoudendheid aan de dag hebben gelegd. Betrokkene gaf tijdens de workshop die hem ter ondersteuning werd aangeboden bij herhaling blijk niet geïnteresseerd te zijn in de workshop. Zijn ongeïnteresseerde houding en zijn niet ter zake doende opmerkingen en het niet willen antwoorden op vragen tijdens de workshop werden ook door de overige deelnemers als zeer storend ervaren. Ik veronderstel dat de afhandeling niet vooringenomen is geweest, maar acht mij niet in staat om een oordeel te geven over de klacht *dat* de afhandeling vooringenomen is geweest.

Ten aanzien van klachtonderdeel 4:

Voor zover de klacht inhoudt, dat in de klachtafhandeling van 20 juni 2003 niet expliciet is ingegaan op de toevoeging van verzoeker in zijn faxbericht van 17 juni 2003, wijs ik erop

dat hij in een tijdsbestek van ruim een week een breed scala aan klachten (...) indiende. Uit de openingszin van de brief van 20 juni 2003 blijkt dat de fax van 17 juni 2003 in de beantwoording is meegenomen. Dat vervolgens een clustering van de klachten heeft plaatsgevonden kan ik billijken, zeker nu het als storend en intimiderend overgekomen gedrag onderdeel uitmaakt van de reactie (...). Ik acht de klacht op dit aspect ongegrond.

T.a.v. klachtonderdeel 6:

Uit het chronologisch overzicht van 20 oktober 2003, van het klantcontact met (verzoekers zoon; N.o.) over de periode van 26 februari 2003 tot 11 juni 2003 (...) komt het volgende:

aantekening 14 mei 2003:

"Mijnheer is niet voor rede vatbaar en zegt dat hij het allemaal wel weet. Hij vertelt dat hij nonsens vindt dat hij zo lang op zijn geld moet wachten. T. stuurt hem weg, om (...) (met de overige cliënten verder te gaan".

aantekening 28 mei 2003:

"Met cliënt is geen intakegesprek gehouden. In verband met het zeer irritante, provocerende en discriminerende gedrag is in overleg met de directe leidinggevende besloten alle papieren in te nemen, zonder toelichtend gesprek. Hierbij is gemeld dat deze houding consequenties kan hebben voor de aanvraag".

Op 4 juni 2003 heeft de vestigingsmanager met (verzoeker; N.o.) de afspraak gemaakt om de kwestie telefonisch te bespreken en heeft hij met opzet geen afspraak gemaakt voor een persoonlijk gesprek in aanwezigheid van de adviseur, de heer H. Afgesproken werd dat het contact telefonisch en/of schriftelijk zou kunnen worden voortgezet. Niettemin bezochten (verzoeker; N.o.) en zijn zoon op vrijdag 6 juni 2003 het CWI.

Tegen de achtergrond van hetgeen inmiddels was voorgevallen tijdens de contacten van CWI-medewerkers met (verzoeker; N.o.) en zijn zoon, kon het bezoek dat verzoeker en zijn zoon op 6 juni 2003 aan het CWI-kantoor brachten door de CWI-medewerkers als storend en intimiderend worden ervaren. Nu deze toelichting niet in mijn brief is meegenomen, acht ik de klacht op dit onderdeel gegrond.

T.a.v. klachtonderdeel 7.

(Verzoeker; N.o.) is niet conform artikel 7 van de Klachtenregeling CWI in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Hoewel (verzoeker; N.o.) zijn klacht uitvoerig schriftelijk had toegelicht, is dit ten onrechte achterwege gebleven. In zoverre is dit klachtonderdeel dan ook gegrond..."

F. Nadere reactie verzoeker

Bij brief van 18 april 2004 gaf verzoeker het volgende aan:

“...punt 1 d.

Daarvan vinden wij dat het CWI nooit op de mogelijkheid heeft gewezen van een voorschot ondanks dat er vanaf het allereerste begin al vermeld was dat er sprake was van geen inkomsten, geen reserves, moeten voldoen aan maatschappelijke verplichtingen en het moeten opgeven van zelfstandig wonen en noodgedwongen bij de ouders intrekken. Bovendien is de nood door (verzoeker; N.o.) nogmaals nadrukkelijk telefonisch aan dhr. P. meegedeeld en daarom voor een vroegere afspraak gepleit.

De afspraken die er bestaan tussen het CWI en de gemeente Dordrecht zijn ons niet bekend. Van het formulier 'Verzoek Voorschot' was ons het bestaan niet bekend, dit is pas op 6 juni tevoorschijn gekomen toen (verzoekers zoon; N.o.) financieel zo in de problemen was gekomen dat hij daarvoor naar het CWI is gegaan, er moest iets komen omdat dit zo niet langer kon.

Klachtenonderdeel 2.

Dit was geen klacht maar een vraag van (verzoeker; N.o.) iets aan de extreem lange wachttijd te doen, welke schijnbaar is opgevolgd. Dat men, in dit geval, daarbij opmerkt dat de wachttijd nuttig kan worden overbrugd is geen excuus, zeker niet voor iemand die thuis over dezelfde zo niet betere faciliteiten kan beschikken en soms 10 sollicitaties en ettelijke sollicitatiegesprekken per maand realiseerde.

Klachtenonderdeel 3.

Hierbij willen wij eerst opmerken dat er over de z.g. ongeïnteresseerde en storende houding op de workshop van 14 mei nooit is gereageerd met noch een mondelinge noch schriftelijke reprimande, bovendien is er geen rapport over gemaakt met de precieze bewoordingen die gebruikt zouden zijn. In het originele log is er ook geen aantekening over het gedrag, de aantekeningen in het z.g. dossier zijn van summiere aard en kunnen later zijn toegevoegd. (...) Gezien de consequenties die een dergelijke houding kan hebben voor een uitkering is dit een vereiste. Dat dit als storend is ervaren door de andere deelnemers is onwaarschijnlijk, daarvoor was de tijd die (verzoekers zoon; N.o.) aanwezig was te kort en bovendien was de vraagstelling voor hen ook nog in hun eigen belang.

Men zou dit alsnog aan hen kunnen vragen en ook aan de twee aanwezige stagiaires. Dit z.g. gedrag ontdekt men pas weer als mogelijk verweer na 11 juni als er schriftelijke aanklachten bij het CWI in Dordrecht zijn binnengekomen over het gedrag van (verzoekers zoon; N.o.) en de beschuldigingen van hr. K. aan (verzoeker; N.o.).

Klachtenonderdeel 4.

Een breed scala aan klachten is overdrijving, slecht twee klachten.

De fax van 17 juni 2003 mag dan wel in de openingszin zijn genoemd, maar er is nooit antwoord op gegeven. Dit is ook al vermeld in mijn brief aan u d.d. 3 juli 2003.

Het storend en intimiderend gedrag mag daar niet als excuus gebruikt worden, immers dat is niet bewezen. Bovendien is het z.g. intimiderend en storende gedrag door het CWI districtskantoor al ongegrond verklaard.

Klachtenonderdeel 6.

Wat er op de workshop van de 14e is gebeurd staat in de vorige correspondentie, in het kort; Men krijgt daar voorlichting over rechten op een uitkering en plichten die men na moet komen. Gezien de aanwezige (brood) nood en de ervaring van 2002 toen er zes maanden gewacht is op een uitkering van slechts 2 weken is daar een vraag over gesteld.

Daar is geen antwoord op verstrekt, bij aandringen beschouwt men dit als lastig en wordt je verzocht weg te gaan. Had men gewoon even antwoord gegeven dan had dit niet hoeven gebeuren.

(...)

Op de punten over wel of niet telefonische afspraken blijf ik (verzoeker; N.o.) bij mijn eerdere verklaringen en verklaar met de hand op het hart de verklaring van dhr. K. als niet waar.

Ons bezoek op 6 juni had voor elk een duidelijke reden en had niets te maken met veronderstelde intimidatie en posten. Dit is ook al door het CWI als ongegrond verklaard. Uit de onduidelijke tekst begrijp ik echter dat de klacht van dhr. H. gegrond is, dat zou toch onvoorstelbaar zijn.

Hij spreekt ook over CWI medewerkers maar bedoelt dhr. H. en somt niet op welke of hoeveel medewerkers, het is ook niet waar dat de medewerkers op de hoogte waren van genoemde zaken. Dit is in de vorige correspondentie al uitvoerig uiteengezet.

Tot slot wil ik u er opmerkzaam op maken dat het chronologisch overzicht van het CWI d.d. 20 10-2003 een beetje bijgekleurd is, b.v. op 6/6, verzoek tot voorschot bij He. staat vermeld. De vader van meneer is mee om de aanvraag "kracht" bij te zetten. Dat is niet waar ik zat daar niet bij maar werd erbij geroepen en moest verklaren dat er wel degelijk een broodnoodsituatie was en de ouders gezien hun eigen verplichtingen niet voor de volle 100% zo door konden gaan om hun zoons maatschappelijke verplichtingen te blijven betalen zonder zelf in de problemen te komen.

Men was niet van plan een formulier voorschot in te vullen, dit volgt uit de zin 'Het CWI heeft geprobeerd uit te leggen dat er geen sprake kan zijn van broodnood in verband met de thuissituatie...'

G. Nadere reactie CWI

1. Bij e-mailbericht van 22 april 2004 gaf de Raad van bestuur van de CWI, daarnaar gevraagd, nog aan dat sprake is van een broodnoodsituatie indien iemand niet kan voorzien in de eerste levensbehoeften zoals eten en drinken. In die gevallen is het voorschot bedoeld om tijdelijk een acute probleemsituatie te overbruggen. Tijdens het gesprek dat hierover op 6 juni 2003 met verzoekers zoon plaatsvond is niet gebleken of aannemelijk gemaakt dat hij in een dergelijke noodsituatie verkeerde, zo geeft de Raad van bestuur aan.
2. In zijn reactie op de klacht gaf de Raad van bestuur van de CWI onder meer aan dat, voordat een Abw-intakegesprek kan plaatsvinden, formeel sprake moet zijn geweest van een afwijzing van een WW-aanvraag. Deze reactie lijkt in strijd te zijn met hetgeen is aangegeven in de overgelegde werkzoekendengegevens, namelijk dat geen WW-aanvraag is ingenomen omdat de CWI-medewerker met wie verzoekers zoon op 8 mei 2003 een WW-intakegesprek zou hebben heeft geconstateerd dat geen recht op WW bestaat. Daarom verzocht de Nationale ombudsman de Raad van bestuur bij e-mailbericht van 11 mei 2004 om dit nader toe te lichten.

In reactie hierop gaf de Raad van bestuur het volgende aan:

“...De CWI-adviseur heeft op 8 mei 2003 inderdaad geen tweede (nieuwe)WW-aanvraag ingenomen. Uit de informatie van (verzoekers zoon; N.o.) bleek dat hij in april een afwijzing van de WW-aanvraag van maart 2003 had gekregen en hij vervolgens in april, nadat hij twee weken had gewerkt, zelf ontslag had genomen. Om voor een WW-uitkering in aanmerking te komen moet aan de zogenoemde wekeneis worden voldaan. Deze eis houdt in, dat iemand in de laatste 39 weken voorafgaande aan de eerste dag van werkloosheid ten minste 26 weken als werknemer moet hebben gewerkt. CWI had met de gemeente mondeling afgesproken dat als iemand niet aan de 26/39-wekeneis voldoet, de gemeente een Abw-aanvraag in behandeling neemt en een voorafgaande WW-aanvraag niet nodig is. In beginsel moest er formeel sprake zijn van een afwijzende beslissing op een WW-aanvraag alvorens een Abw-aanvraag in behandeling kon worden genomen. Maar in gevallen waarin meteen duidelijk was dat er geen aanspraak op WW-uitkering zou bestaan (omdat bijv. aan de 26/39 eis niet werd voldaan), kon daarvan met instemming van de aanvrager worden afgeweken. Bij het vaststellen van de datum 19 mei 2003 voor een Abw-intake met (verzoekers zoon; N.o.) is deze gedragslijn gevolgd...”

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:12, eerste lid:

"Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt."

2. Service Niveau Overeenkomst afgesloten tussen Centrum voor werk en inkomen Dordrecht en gemeenten CWI-gebied Dordrecht (versie maart 2003)

Artikel 3.1, derde lid:

"Uiterlijk 5 werkdagen na de werkintake wordt door het CWI gestart met de uitkeringsintake (zoek-bemiddelingstijd) voor cliënten niet zijnde fase 1. Voor cliënten fase 1 is dit 10 werkdagen na de werkintake (verlengde zoek-bemiddelingstijd)."

Artikel 3.2, derde lid:

"De uitkeringsintake Abw vindt plaats direct nadat de (verlengde) bemiddelingstijd is verstreken."

3. Besluit SUWI (AMvB van 20 december 2001, Stb. 688)

Artikel 2.3, eerste lid:

"De overdracht van een aanvraag van algemene bijstand op grond van de Abw dan wel van een uitkering op grond van de IOAW of de IOAZ vindt plaats binnen acht werkdagen nadat de aanvraag door de CWI in ontvangst is genomen."

4. Klachtenregeling Centrale Organisatie Werk en Inkomen (zoals geldend vanaf 1 januari 2003)

Artikel 7, eerste en tweede lid:

"1. CWI stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

2. CWI kan de toepassing van het eerste lid achterwege laten als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als de klacht kennelijk ongegrond is."