



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van Zandvoort zijn verzoek om een andere contactpersoon bij de sociale dienst heeft afgewezen.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker ontvangt sinds begin 2007 een bijstandsuitkering van de gemeente Zandvoort.
2. Bij brief van 16 april 2007, gericht aan het college van burgemeester en wethouders, gaf hij aan dat hij niet tevreden is met de handelwijze van zijn contactpersoon in het kader van zijn re-integratietraject.
3. Bij brief van 14 juli 2007, gericht aan de sociale dienst, gaf hij onder meer aan dat hij weigerde mee te werken aan een psychologisch belastbaarheidsonderzoek dat door zijn contactpersoon in het kader van zijn re-integratie was voorgesteld. Ook klaagde hij over de houding van de contactpersoon in dat verband.
4. Bij brief van 23 april 2008, gericht aan de gemeentesecretaris, vroeg verzoeker om een andere contactpersoon. Hij gaf aan slechte ervaringen te hebben met zijn huidige contactpersoon bij de sociale dienst en stelde dat deze hem schade had toegebracht door hem te stigmatiseren als geestelijk gestoord.
5. Bij brief van 27 mei 2008 gaf het college aan zijn verzoek niet te zullen inwilligen aangezien daarvoor naar zijn mening geen aanleiding was.
6. Verzoeker liet de Nationale ombudsman bij brieven van 26 mei en 6 juni 2008 onder meer weten dat hij niet serieus genomen werd door de contactpersoon omdat die onder meer had aangegeven ernstige twijfels te hebben over verzoekers geestelijke gezondheid. Verder wees hij erop dat hij ook in 2007 al over de contactambtenaar had geklaagd en stuurde hij kopieën mee van de brieven van 16 april en 14 juli 2007.
7. Op 7 juli 2008 nam de Nationale ombudsman contact op met de gemeente om onder meer na te gaan wat de reden was geweest voor de afwijzing van het verzoek om een andere contactpersoon.
8. Op 8 juli 2008 liet de gemeente weten dat een verzoek om een andere contactpersoon slechts in zeer uitzonderlijke situaties wordt gehonoreerd. De gemeente gaf aan de grootst mogelijke zorgvuldigheid en uniformiteit te betrachten bij de uitvoering van de wet- en regelgeving en het toepassen van de rechten en plichten van haar burgers. Alleen als de persoonlijke verhouding daarvoor een belemmering vormt, zo gaf zij aan, wordt een

verzoek om wijziging in overweging genomen. Verder wees zij erop dat er in elke gemeente cliënten zijn die, met name om daar zelf voordeel van te hebben, aansturen op een wisseling van contactpersoon. De gemeente stelde dat haar inschatting was, mede gevoed door de ervaringen met verzoeker bij de sociale dienst, dat het wisselen van contactpersoon geen oplossing bood.

9. Vervolgens wees de Nationale ombudsman de gemeente erop, dat verzoeker in 2007 en 2008 over de contactpersoon had geklaagd en dat zijn klachten kennelijk mede waren ingegeven door de naar zijn mening verstoorde verhouding tussen hem en de contactpersoon. De Nationale ombudsman vroeg de gemeente of zij aanleiding zag tot wijziging van contactpersoon en om, mocht dat niet het geval zijn, de afwijzing nader te motiveren.

10. De gemeente wees er in haar reactie van 28 augustus 2008 onder meer op dat zij een kleine gemeente is met slechts een beperkt aantal contactpersonen. De huidige contactpersoon gaf nog aan dat verzoeker waarschijnlijk ontstemd was als gevolg van het feit dat de contactpersoon vorig jaar, gezien verzoekers persoon en gedrag, had aangedrongen op een psychologisch belastbaarheidsonderzoek.

11. Op 6 november 2008 gaf de contactpersoon telefonisch een nadere toelichting op de zaak. Hij gaf onder meer aan dat verzoeker vorig jaar boos was geworden naar aanleiding van zijn advies voor een psychologisch onderzoek en dat doordat enige frictie was ontstaan tussen hen beide. Verder gaf hij aan te verwachten dat er, als verzoeker een nieuwe contactpersoon zou worden toegewezen, ook fricties tussen hem en die nieuwe contactpersoon zullen ontstaan. Die verwachting baseerde hij op zijn eigen ervaringen en op die van instanties in de regio waarmee verzoeker en gemeente contact hebben (zoals het CWI). Daarnaast gevraagd gaf hij nog aan dat hij tot op heden de enige contactpersoon van verzoeker bij de gemeente Zandvoort is geweest, dat er zeven medewerkers van de sociale dienst Zandvoort als contactpersoon werkzaam zijn en dat bij de toewijzing van klanten aan de contactpersoon geen onderscheid naar klanten wordt gemaakt.

II. Beoordeling

12. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

Dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan bij zijn handelen de relevante feiten en omstandigheden dient te achterhalen om deze vervolgens te kunnen vertalen in belangen welke tegen elkaar kunnen worden afgewogen. De uitkomst van die belangenafweging mag niet onredelijk zijn, welke eis met zich meebrengt dat bestuursorganen een zekere beleids- en beoordelingsvrijheid hebben.

13. Verzoeker heeft de gemeente om een andere contactpersoon gevraagd nadat hij in verschillende brieven aan de gemeente zijn ongenoegen over de huidige contactpersoon heeft geuit. Uit die brieven blijkt dat hij van mening is dat de verhouding tussen hem en de contactpersoon verstoord is.

14. De gemeente geeft aan dat zij slechts in zeer uitzonderlijke gevallen overgaat tot het toewijzen van een andere contactpersoon. Een verzoek daartoe neemt zij alleen in overweging als de persoonlijke verhoudingen een belemmering vormen voor het uitvoeren van haar wettelijke taak. Zij erkent dat de verhouding in dit geval verstoord is, maar wijst geen nieuwe contactpersoon toe omdat zij verwacht dat er tussen een nieuwe contactpersoon en verzoeker ook frictie zal ontstaan. Daarbij baseert de gemeente zich op de ervaringen van de huidige contactpersoon met de persoon van verzoeker en op ervaringen van instanties in de regio met verzoeker.

15. Niet alleen de bijstandsgerechtigde, maar ook de gemeente heeft belang bij een goede, werkzame relatie tussen de bijstandsgerechtigde en diens contactpersoon. Op grond van de bepalingen van de Wet Werk en Bijstand dient de gemeente elke bijstandsgerechtigde zo goed mogelijk te helpen bij arbeidsinschakeling. Om die taak te kunnen uitvoeren, is het belangrijk dat de verhouding tussen de bijstandsgerechtigde en zijn contactpersoon goed is en er een werkzame relatie tussen hen beide is. Voor een werkzame relatie is van belang dat er over en weer vertrouwen is en dat de verhouding niet verstoord is. Als de bijstandsgerechtigde een andere contactpersoon vraagt omdat de verhouding verstoord is, dient de gemeente bij de beoordeling van dat verzoek een belangenafweging te maken nadat zij alle relevante feiten en omstandigheden heeft achterhaald en vertaald in belangen.

16. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat gemeenten over het algemeen terughoudend zijn bij het toewijzen van een verzoek om een andere contactpersoon. Inwilligen van het verzoek kan de gemeente immers voor allerlei praktische, organisatorische problemen stellen (er moet een andere contactpersoon (beschikbaar) zijn, de zaak moet worden overgedragen en de nieuwe contactpersoon moet zich inwerken). Bij de beoordeling van een verzoek om een andere contactpersoon zijn echter niet alleen de praktische problemen voor de gemeente relevant. Ook andere omstandigheden kunnen relevant zijn. Zo kan van belang zijn of er pogingen zijn ondernomen om het vertrouwen over en weer c.q. de verhouding tussen beide te herstellen (bijvoorbeeld via mediation). Ook het aantal contactpersonen bij de gemeente kan van belang zijn, en of de contactpersonen allround zijn of gespecialiseerd (wordt bij de toewijzing van klanten aan de contactpersonen al dan niet een onderscheid naar klanten gemaakt). Verder is er de voorgeschiedenis van betrokkene bij de sociale dienst: hoe lang heeft betrokkene de huidige contactpersoon al, heeft hij daarvoor een andere contactpersoon gehad, zo ja, hoe ging dat en wat was de reden voor de wijziging van contactpersoon. En het aantal en de intensiteit van de te verwachten toekomstige contacten tussen beide kan een rol spelen bij de beslissing. Ook de persoonlijkheid van de

bijstandsgerechtigde en zijn contactpersoon kan van belang zijn.

17. Gezien het feit dat de gemeente het verzoek afwijst op basis van de verwachting dat er bij een andere contactpersoon ook fricties zullen ontstaan, gaat zij er van uit dat de verhouding tussen verzoeker en zijn huidige contactpersoon uitsluitend en alleen verstoord is als gevolg van de persoon van verzoeker. Zij baseert zich daarbij op de ervaringen van één (de huidige) contactpersoon en ervaringen van buiten de gemeente.

De conclusie dat de bijstandsgerechtigde de oorzaak van de verstoorde verhouding is, kan niet enkel en alleen gebaseerd zijn op de ervaring van slechts één contactpersoon binnen de sociale dienst/gemeente. Waar het gaat om contacten tussen twee personen, is immers altijd sprake van een wisselwerking tussen twee individuen. Als de verhouding tussen twee personen verstoord is, kan dat aan de persoon van één van beide liggen, maar ook juist aan de combinatie van deze twee specifieke individuen. De ervaringen van de huidige contactpersoon met verzoeker, zeggen daarom niet per definitie iets over de ervaringen die een andere contactpersoon met verzoeker zou hebben. Niet uit te sluiten valt, dat er tussen verzoeker en een andere contactpersoon wel een werkzame relatie kan worden opgebouwd. Of dat zo is, kan nu echter niet worden vastgesteld omdat verzoeker binnen de sociale dienst nooit een andere contactpersoon heeft gehad dan de huidige.

De verwachting van de gemeente dat er met een andere contactpersoon ook fricties zouden ontstaan is dan ook niet voldoende gerechtvaardigd. Te meer, nu de verwachting verder alleen nog gebaseerd is op ervaringen die door andere instanties zijn opgedaan en dus niet zijn gebaseerd op eigen waarneming binnen de gemeente.

De gemeente had het verzoek niet mogen afwijzen op grond van de genoemde verwachting. Bij de beoordeling van het verzoek heeft zij niet alle relevante feiten en omstandigheden meegewogen en daardoor gehandeld in strijd met het redelijkheidvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Zandvoort is gegrond wegens strijd met het redelijkheidvereiste.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het college in overweging om het verzoek om een andere contactpersoon opnieuw te beoordelen en daarbij rekening te houden met de overwegingen uit dit rapport.

Onderzoek

Op 26 mei 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer T. te Zandvoort, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Zandvoort te Zandvoort.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Zandvoort, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werden betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van het college van burgemeester en wethouders gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

verzoekers brieven aan de gemeente d.d. 16 april 2007, 14 juli 2007 en 23 april 2008

brief van de gemeente d.d. 27 mei 2008

verzoekschrift d.d. 26 mei 2008

e-mailberichten van de gemeente d.d. 8 juli en 28 augustus 2008

telefoonnotitie van gesprek tussen een medewerkster van Bureau Nationale ombudsman en verzoekers contactpersoon op 6 november 2008

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond