



Rapport

Datum: 9 september 2004
Rapportnummer: 2004/359

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

een medewerkster van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) van de gemeente Enschede tijdens een gesprek op 30 juli 2003 mede naar aanleiding van een bezwaarschrift hem heeft geïntimideerd door herhaaldelijk te vragen dit bezwaarschrift in te trekken, door te zeggen dat ze het hem moeilijk kan maken, omdat hij een atelier huurt en dat het gedaan is met zijn luie leventje;

de directeur van de DMO in een klachtafdoeningsbrief van 13 augustus 2003 naar aanleiding van een klachtbrief van 31 juli 2003 heeft medegedeeld dat hij een klacht over de betrokken medewerkster niet zal behandelen als deze klacht ligt in de lijn van de veelheid aan eerdere contacten en van verzoekers brief van 31 juli 2003, omdat verzoeker niet ontvankelijk is voor weerwoord en omdat elk weerwoord voor verzoeker aanleiding vormt om andermaal te reageren. Een dergelijke klacht zal hij voor kennisgeving aannemen.

Beoordeling

I. Inleiding

Naar aanleiding van een medisch onderzoek door Roessingh Diensten Groep (RDG) ter bepaling van de arbeidsmogelijkheden deelde de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Enschede (DMO) verzoeker bij beschikking van 18 juni 2003 mede dat hij was aangemeld bij het Centrum voor Beroepsoriëntatie en Beroepsoefening (CBB) voor het traject "Activering op Maat. Tegen deze beschikking diende verzoeker op 25 juni 2003 een bezwaarschrift in. Als gevolg van klachten over de RDG en de DMO werd de verwijzing naar het CBB ingetrokken. Naar aanleiding van de vervolklachten over de gang van zaken bij de RDG en over medewerkers van de DMO vond op 30 juli 2003 een gesprek plaats met mevrouw X, waarbij ook mevrouw Y aanwezig was en reageerde de directeur van de DMO bij brief van 13 augustus 2003. Bij beschikking van 14 augustus 2003 werd de beschikking van 18 juni 2003 ingetrokken.

II. Ten aanzien van de bejegening door mevrouw X

1. Verzoeker klaagt erover dat mevrouw X tijdens het gesprek van 30 juli 2003 hem heeft geïntimideerd door herhaaldelijk te vragen een bezwaarschrift gericht tegen de beschikking van 18 juni 2003 in te trekken, door te zeggen dat ze het hem moeilijk kan maken, omdat hij een atelier huurt en dat het gedaan is met zijn luie leventje.

2. Volgens het college was er geen sprake van intimidatie, maar werd verzoeker slechts geïnformeerd over de voorwaarden en verwachtingen uit de Algemene Bijstandswet.

Volgens mevrouw X en mevrouw Y heeft mevrouw X verzoeker haar excuses aangeboden voor het abusievelijk verwijzen van verzoeker naar het CBB en heeft zij hem vervolgens slechts één keer gevraagd zijn bezwaarschrift tegen de beschikking van 18 juni 2003 in te trekken. Volgens mevrouw X en mevrouw Y is het niet zo dat mevrouw X gezegd heeft dat zij het verzoeker moeilijk kan maken, omdat hij een atelier huurt. Mevrouw X heeft verzoeker om opheldering gevraagd over het feit dat hij een atelier huurde en dat dat niet bekend was bij de DMO. Mevrouw X en mevrouw Y ontkennen dat mevrouw X tegen verzoeker heeft gezegd dat het gedaan is met zijn luie leventje. Tijdens het gesprek heeft mevrouw X voorgesteld de zaak even te laten rusten. Daarnaast heeft zij voorgesteld dat verzoeker op een later tijdstip opnieuw zou worden opgeroepen voor een gesprek om zijn mogelijkheden richting arbeidsmarkt te bespreken.

3. Op het punt of er sprake is van intimidatie door mevrouw X door herhaaldelijk om intrekking te verzoeken en door te zeggen dat ze het verzoeker moeilijk kan maken en dat het gedaan is met zijn luie leventje spreken verzoeker en de betrokken medewerkster elkaar tegen. Op grond van de voorhanden zijnde verklaringen bestaat er geen reden om de verklaring van verzoeker over de intimidatie aannemelijker te achten dan die van de betrokken medewerkster. De verklaring van mevrouw Y maakt de lezing van mevrouw X niet aannemelijker dan die van verzoeker, aangezien de eerste schriftelijke verklaring van mevrouw Y exact dezelfde is als die van mevrouw X en de door mevrouw Y vervolgens afgelegde telefonische verklaring geen andere informatie opleverde. Daarmee hebben deze verklaringen geen toegevoegde waarde. Nu er bovendien geen sprake is van andere feiten en/of omstandigheden die de verklaring van de één aannemelijker maken dan de verklaring van de ander, onthoudt de Nationale ombudsman zich op dit klachtonderdeel van het geven van een oordeel.

III. Ten aanzien van het niet behandelen van een eventuele vervolklacht

1. Verzoeker klaagt erover dat de directeur van de DMO in zijn klachtafdoeningsbrief van 13 augustus 2003 heeft medegedeeld dat hij een klacht over de betrokken medewerkster niet zal behandelen als deze klacht ligt in de lijn van de veelheid aan eerdere contacten. Een dergelijke klacht zal hij voor kennisgeving aannemen.

2. Volgens het college herhaalt verzoeker doorgaans slechts eerder door hem ingenomen standpunten en opgevoerde argumenten en gaat hij niet inhoudelijk in op reacties van de DMO. Gelijksortige klachten zullen daarom niet meer worden behandeld, maar voor kennisgeving worden aangenomen.

3. Een ongegrondverklaring van een eerder ingediende klacht (door een klager die buitensporig veel klachten bij dat bestuursorgaan indient) kan voor het bestuursorgaan geen reden zijn om in het geheel niet meer te reageren op nieuwe klachten van dezelfde klager. Ook op nieuwe klachten van iemand die al verschillende malen een klacht heeft ingediend, dient een bestuursorgaan inhoudelijk te reageren. Daarbij geldt dat op grond

van artikel 9:8, eerste lid onder a. van de Awb (zie Achtergrond) het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen, indien deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die overeenkomstig de interne klachtenregeling is behandeld. Indien men zich, nadat op het klaagschrift is beslist, tot een externe klachtinstantie kan wenden, kan het bestuursorgaan in zijn reactie volstaan met erop wijzen dat - zoals al was medegedeeld in de eerdere reactie - men zich kan wenden tot deze externe instantie. Uiteraard dient het bestuursorgaan wel te beoordelen of er nieuwe feiten of omstandigheden worden aangevoerd die tot een andere reactie zouden moeten leiden.

4. Naar aanleiding van de aankondiging van verzoeker in een brief van 4 augustus 2003 dat hij een klacht wilde indienen tegen mevrouw X, heeft de directeur van de DMO in zijn brief van 13 augustus 2003 verzoeker medegedeeld dat verzoeker daartoe het recht heeft. Hij heeft verzoeker daarbij erop gewezen dat als deze klacht ligt in de lijn van eerdere contacten en diens brief van 31 juli 2003, hij die klacht niet zal behandelen, maar voor kennisgeving zal aannemen. Aangezien de gemeente niet verplicht is een eventuele vervolklacht in behandeling te nemen als er geen sprake is van nieuwe feiten, omstandigheden of argumenten, is de mededeling van de directeur op zich niet onjuist.

De onderzochte gedraging is dan ook behoorlijk.

Conclusie

Ten aanzien van de klacht over de bejegening door een medewerkster van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) van de gemeente Enschede, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enschede onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel. De klacht over het niet behandelen van een eventuele vervolklacht door de directeur van de DMO, die eveneens wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enschede, is niet gegrond.

Onderzoek

Op 20 augustus 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 18 augustus 2003, van de heer B. te Enschede, met een klacht over een gedraging van een medewerkster en de directeur van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) van de gemeente Enschede. Nadat verzoeker nadere informatie had verstrekt, werd naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enschede (hierna het college), een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de gemeente verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werd een tweetal betrokken medewerksters de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Zij maakten hiervan gebruik.

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

In een later stadium van het onderzoek werden de betrokken medewerksters om nadere inlichtingen verzocht.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het college deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker ontvangt een bijstandsuitkering van de gemeente Enschede.
2. Bij beschikking van 12 november 2002 deelde de gemeente verzoeker mede dat hij was aangemeld bij Roessingh Diensten Groep (RDG) voor een medisch onderzoek om zijn arbeidsmogelijkheden te kunnen bepalen. In afwachting van de uitslag van dit onderzoek was hij voorlopig vrijgesteld van de verplichtingen voortvloeiend uit de Algemene bijstandswet.
3. In reactie op de vraagstellingen van de gemeente of verzoeker in staat was om structureel activiteiten op het gebied van scholing of arbeid te verrichten, of er arbeidskundige beperkingen waren en of verzoeker behoorde tot de doelgroep van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (Wet Rea), adviseerde RDG de gemeente op 19 maart 2003 als volgt. Verzoeker was belastbaar voor arbeid, er was geen sprake was objectieveerbare medische aandoeningen en verzoeker kon worden aangemerkt als arbeidsgehandicapte in de zin van de Wet Rea.
4. Bij brieven van 13 en 27 mei 2003 diende verzoeker bij de gemeente een klacht in over de RDG en over een tweetal medewerkers van de DMO, waaronder mevrouw Y.
5. Bij beschikking van 18 juni 2003 ondertekend door mevrouw X van de DMO deelde de gemeente verzoeker mede dat hij was aangemeld bij het Centrum voor Beroepsoriëntatie en Beroepsoefening (CBB) voor het traject "Activering op Maat".

6. Tegen de beschikking van 18 juni 2003 diende verzoeker op 25 juni 2003 een bezwaarschrift in, waarin verzoeker zich onder meer beklaagde over het onderzoek door RDG.

Bij brief van 2 juli 2003, die mevrouw X als behandelend medewerkster vermeldde, reageerde het hoofd Activering en Inkomensvoorziening van de DMO als volgt op de klachten:

“...Uit gesprekken met de heer (...) en mevrouw Y is mij gebleken dat zij geprobeerd hebben u ervan te overtuigen dat zij geen rol kunnen spelen in uw onvrede over de Roessingh Dienstengroep. Het is niet mogelijk een standpunt te bepalen, omdat zij bij het door u gewraakte onderzoek niet aanwezig zijn geweest.

Ten aanzien van de verwijzing naar het CBB wil ik u mijn excuses aanbieden.

De heer (...) was niet op de hoogte van het feit dat mensen minimaal 20 uur per week beschikbaar moeten zijn om een traject bij het CBB te kunnen volgen.

Dit heeft tot gevolg dat we u op dit moment geen opleidingstraject aan kunnen bieden. Bij het eerstvolgende heronderzoek zal er opnieuw aandacht aan uw arbeidsgeschiktheid besteed worden...”

7. Naar aanleiding van een drietal (klacht)brieven nodigde mevrouw X verzoeker op 24 juli 2003 uit voor het gesprek van 30 juli 2003.

8. Op 30 juli 2003 vond het gesprek van mevrouw X met verzoeker plaats.

9. Bij brief van 31 juli 2003 verzocht mevrouw X verzoeker een kopie van het huurcontract van zijn atelier toe te sturen ter completering van het dossier.

10. Op 31 juli 2003 schreef verzoeker de gemeente onder meer het volgende:

“Na een bericht van mevrouw X dat er niets gezegd kan worden over mijn klacht en een tegenbericht dat ik dit onzin vind, werd ik uitgenodigd voor een gesprek dat 30 juli plaatsvond in aanwezigheid van een onaangekondigde mevrouw Y

Mevrouw X weet geen zinnig woord over mijn klacht uit te brengen, ze vindt het normaal dat ik naar een arts werd gestuurd die medisch adviseur blijkt te zijn en vindt zelfs dat het een zaak betreft tussen mij en de RDG die volgens de RDG is afgehandeld.

Hier werd ik monddood gemaakt. Ze zegt het doodnormaal te vinden dat een medisch adviseur en een arbeidsdeskundige uitspraken doen over mijn lichamelijke en geestelijke gesteldheid en zegt blind op de RDG te vertrouwen. Ze vindt het wel nodig mij onterecht verwijten te maken en te intimideren over het huren van een atelier. Ze raadt ze me aan het adres te noemen en ze zegt het me heel moeilijk te kunnen maken. Als ze euforisch

vertelt hoe geweldig het wel niet zou zijn als ik zou blijven doorwerken, mijn klachten negerend, en dat deze dan na hun piek te hebben bereikt, afnemen, twijfel ik aan haar verstand. Ik ervaar het als vervelend tijdens bezoeken aan de DMO geconfronteerd te worden met dit soort onzinnig opmerkingen en vragen over mijn gezondheid en vraag me af in hoeverre ik verplicht ben hier uitspraken over te doen.

Mevrouw dringt er tevens herhaaldelijk bij mij op aan het bezwaarschrift stop te zetten, aangezien volgens haar de hele CBB-zaak op een misverstand berust. Dit alles maakt nogal een onfrisse indruk. Ik moet zeggen het beangstigend te vinden als uitkeringsgerechtigde overgeleverd te zijn aan dit soort lieden. Mevrouw kondigde aan het gesprek nogmaals over te doen met de heer (...) na diens vakantie. Ik heb haar reeds laten weten hier geen behoefte aan te hebben, aangezien zij al hetgeen krom is lacherig recht praat en ik me niet opnieuw laat intimideren.”

11. Bij brief van 13 augustus 2003 aan de gemeente schreef verzoeker onder meer het volgende:

“Als ik protesteer na ontvangst van een nietszeggend bericht van mevrouw X, word ik door haar uitgenodigd voor een gesprek op 30 juli. Geheel buiten verwachting laat mevrouw mij weten niet over mijn klacht te willen praten, in plaats hiervan komt zij met onterechte verwijten en intimidaties en moet ik onzinnige opmerkingen over mijn gezondheidsklachten aanhoren, terwijl een onaangekondigde mevrouw Y, mijn kontaktpersoon, zwijgend naar buiten staart. Aangezien ik mij echter zowel fysiek als mentaal in een rechtstaat bevind zou ik graag van u vernemen of een klachtbehandeling door de gemeente hiermee is gedaan of dat mij alsnog een serieus luisterend oor wordt geboden.”

12. Bij brief van 13 augustus 2003 schreef de directeur van de DMO verzoeker het volgende:

“... Uw klachten van 8, 9 en 31 juli 2003 heb ik, zoals u weet, in behandeling gegeven bij de heer (...) Hoofd Activering en Inkomensvoorziening.

Tijdens een gesprek met mevrouw X en mevrouw Y op 30 juli 2003 is o.a. uw klacht tegen de Roessingh Diensten Groep onderwerp van gesprek geweest. Het standpunt van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling in deze is dat de Roessingh Dienstengroep een erkend onderzoeksinstituut is met competente medewerkers.

Uw klacht is inhoudelijk reeds door de Roessingh Diensten Groep behandeld. Ik beschouw de afhandeling van uw klacht dan ook als correct en zal daar verder niet in treden.

De beschikking van 18 juni 2003, waartegen u bezwaar hebt gemaakt, wordt ingetrokken. Inmiddels is u op 14 augustus 2003 een nieuwe beschikking toegezonden.

In uw brief van 31 juli 2003 beticht u mevrouw X van verdachtmakingen jegens u. Mevrouw X kan zich niet herkennen in het door u geschetste beeld. Wel is het door u gehuurde atelier besproken. In de brief 31 juli 2003 heeft zij u laten weten dat u hiervan inderdaad reeds in 1998 tijdens een heronderzoek melding van heeft gemaakt. Ik verzoek u dan ook zo spoedig mogelijk de in deze brief gevraagde kopie van het huurcontract van uw atelier op te sturen.

Naar aanleiding van uw brief van 31 juli wil ik nog opmerken dat u niet afhankelijk bent van DMO-medewerkers, maar wel van de Algemene Bijstandswet. Voor u geldt net als voor alle andere burgers die een Abw-uitkering genieten dat u behoort te voldoen aan de voorwaarden die de Abw stelt aan het ontvangen van een uitkering.

Bij brief van 4 augustus 2003 geeft u aan dat u een klacht wilt indienen over het handelen van mevrouw X. U heeft het recht om een klacht in te dienen bij mij. Ik wil daar op voorhand wel bij aantekenen dat, als die klacht ligt in de lijn van de veelheid aan eerdere contacten en van uw brief van 31 juli 2003, ik die klacht niet nader zal behandelen. Uit een eerste onderzoek heb ik geconcludeerd dat u kennelijk niet ontvankelijk bent voor weerwoord en dat elk weerwoord voor u aanleiding vormt om andermaal te ageren. Een dergelijke klacht zal ik derhalve voor kennisgeving aannemen..."

Bij beschikking van 14 augustus 2003 ondertekend door mevrouw X namens het college van burgemeester en wethouders werd verzoeker onder meer het volgende medegedeeld:

"Hierbij delen wij u mede dat wij, naar aanleiding van het door u ingediende bezwaarschrift van 25-06-2003, het besluit van 18-06-2003 intrekken.

Uit de contacten die u met de medewerkers van deze dienst heeft gehad, is gebleken dat een verwijzing naar het traject "Activering op Maat" via het CBB voor u geen haalbare kaart is.

Op dit moment kunnen wij u nog geen ander traject aanbieden. Er is reeds met u gesproken over de mogelijkheid om via "Job Coach Company" een traject te volgen. We zullen u voor 01-12-2003 uitnodigen om hierover concretere afspraken te maken."

Bij brief van 25 augustus 2003 berichtte de chef van de afdeling Bijzonder Onderzoek & Bezwaar en Beroep van de DMO verzoeker als volgt:

"...Middels brief van 25-06-2003 heeft u bezwaar aangetekend tegen een beschikking van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) van 18-06-2003. In voornoemde beschikking werd u meegedeeld dat naar aanleiding van een gesprek tussen u en twee medewerkers van de DMO was besloten u aan te melden bij het Centrum voor de Beroepsoriëntatie (CBB) voor het traject 'Activering op Maat'. Uw bezwaar richt zich zowel tegen de aanmelding bij het CBB als tegen het advies naar aanleiding van een medisch onderzoek (advies van de Roessingh Diensten Groep (RDG)).

Naar aanleiding van uw bezwaarschrift heeft er een heroverweging plaats gevonden en is besloten het besluit van 18-06-2003 in te trekken, omdat was gebleken dat een verwijzing naar het traject "Activering op Maat" via het CBB niet haalbaar zou zijn. Voorgaande is u middels beschikking van 14-08-2003 meegedeeld.

Voor het overige hebben wij uw brief van 25-06-2003 en de brief van 31-07-2003 aangemerkt als een klacht. Hierover heeft u d.d. 13-08-2003 bericht ontvangen. Uw brief van 31-07-2003 zal gelet op het voorgaande niet als bezwaarschrift worden aangemerkt.

Omdat geheel aan uw bezwaren (verwoord in uw brief van 25-06-2003) tegemoet is gekomen, heeft verdere behandeling van uw bezwaarschrift mijns inziens geen zin. Derhalve verzoek ik u het bezwaarschrift in te trekken. Hiertoe kunt u gebruik maken van het bijgevoegde intrekingsformulier. U kunt het intrekingsformulier ingevuld retourneren in de bijgevoegde portvrije retourenvelop.

Indien binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief niets van u is vernomen, zal het bezwaarschrift als stilzwijgend ingetrokken worden beschouwd, zodat het administratief kan worden afgedaan. Overigens wijs ik u erop dat indien u zich niet bereid toont uw bezwaarschrift van 25-06-2003 in te trekken, aan de Commissie Bezwaarschriften zal worden geadviseerd uw bezwaren kennelijk niet-ontvankelijk te verklaren. Voorgaande houdt in dat er niet inhoudelijk op uw bezwaren zal worden ingegaan en u niet zult worden uitgenodigd om te worden gehoord...."

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt college van burgemeester en wethouders

In reactie op de klacht deelde namens het college de directeur van de DMO in een brief van 4 november 2003 de Nationale ombudsman het volgende mede:

"...Over het klachtonderdeel "intimidatie":

In mijn brief aan (verzoeker; N.o.), gedateerd 13 augustus 2003 (...), ga ik in op de (vermeende) verdachtmakingen jegens (verzoeker; N.o.), door mijn medewerkster mevrouw X. Eveneens wordt in deze brief een passage gewijd aan het (zogenaamd) afhankelijk zijn - van (verzoeker; N.o.) - van medewerkers van de DMO. Ik neem aan dat de (verzoeker; N.o.), daar waar hij spreekt over "intimidatie", doelt op deze zaken.

Mijn standpunt daarover is uitvoerig geformuleerd in de genoemde brief. Het moge duidelijk zijn dat er van DMO-zijde op geen enkele wijze sprake is geweest van enigerlei vorm van intimidatie in de richting van (verzoeker; N.o.). (Verzoeker; N.o.) is slechts - en

overigens vele malen - geïnformeerd over de voorwaarden en verplichtingen welke in het algemeen gelden wanneer men een beroep doet op de Algemene bijstandswet. Indien (verzoeker; N.o.) dit ervaart als een vorm van intimidatie, dan is dat een uitleg die geheel voor zijn rekening dient te komen.

Het moge duidelijk zijn dat ik dit onderdeel van de klacht dan ook als ongegrond beschouw.

Over het klachtonderdeel "niet (meer) in behandeling nemen van verdere klachten":

Ook hiervoor verwijs ik u naar mijn brief van 13 augustus jongstleden, in het bijzonder naar het slot van deze brief.

Bij de (talloze) contacten tussen (verzoeker; N.o.) en (medewerkers van) mijn dienst is gebleken dat (verzoeker; N.o.) zich op geen enkele wijze ontvankelijk toonde voor antwoorden en/of argumenten van de zijde van de DMO, op zijnerzijds gestelde vragen en/of ingediende verzoeken. (Verzoeker; N.o.) herhaalt doorgaans slechts eerder door hem ingenomen standpunten en opgevoerde argumenten, en gaat niet inhoudelijk in op reacties van DMO-zijde. Van enigerlei vorm van zinvolle communicatie is dan ook geen sprake, slechts van een voortdurend "herhalen van zetten". Dit is een zinloze (en tijdrovende) exercitie.

Gelet op deze situatie, heb ik (verzoeker; N.o.) medegedeeld gelijksoortige klachten niet meer nader te zullen behandelen, doch slechts voor kennisgeving te zullen aannemen. Ik heb mij daarbij laten leiden door de overweging dat door (verzoeker; N.o.) geen nieuwe omstandigheden meer worden opgevoerd, en door het gegeven dat van de zijde van de gemeente evenmin nog nieuwe feiten en/of argumenten te verwachten zijn. Nadrukkelijk heb ik daarbij echter aangegeven dat - in het algemeen - het recht om een klacht in te dienen te allen tijde blijft bestaan.

Ook dit zult u aantreffen in mijn brief van 13 augustus.

Begrijpelijkerwijze acht ik dit onderdeel van de klacht bij de Nationale ombudsman eveneens ongegrond.

Over eventuele maatregelen of acties:

De situatie betreffende de contacten tussen (verzoeker; N.o.) en de DMO Enschede heeft mij geen aanleiding gegeven tot het nemen van verdere maatregelen en/of acties, anders dan geformuleerd in mijn reeds meermalen genoemde brief van 13 augustus.

Over de reacties van mijn medewerkers, mevrouw X en mevrouw Y:

Desgevraagd hebben zij mij beiden te kennen gegeven niet de behoefte te hebben om separaat te reageren op de door (verzoeker; N.o.) bij de Nationale ombudsman ingediende klacht.

Zij onderschrijven het bovenstaande volledig, en beschouwen de zaak daarmee - hunnerzijds - als afgedaan...”

d. standpunt medewerkster X

In reactie op de klacht deelde mevrouw X in een brief van 14 januari 2004 aan de Nationale ombudsman het volgende mede:

“...In uw brief van 22 december 2003 heeft u mij gevraagd antwoord te geven op een aantal vragen omtrent het gesprek met (verzoeker; N.o.) op 30 juli 2003. Deze vragen zal ik hieronder beantwoorden.

Ik heb één keer aan (verzoeker; N.o.) gevraagd zijn bezwaarschrift in te trekken. (Verzoeker; N.o.) was door ons aangemeld bij het CBB. Bij deze aanmelding was schriftelijk vermeld dat (verzoeker; N.o.) psychisch minder belastbaar was waardoor hij mogelijksterwijs op bepaalde momenten niet aanwezig zou kunnen zijn tijdens het opleidingstraject bij het CBB. Om een opleiding bij het CBB te kunnen volgen moeten mensen echter minimaal 20 uur per week beschikbaar zijn. Het CBB heeft om deze reden besloten (verzoeker; N.o.) geen traject aan te bieden. (Verzoeker; N.o.) is hierover door de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) per brief geïnformeerd. In een later stadium heeft de DMO echter, in het kader van een heronderzoek, per abuis een beschikking inzake de aanmelding bij het CBB naar (verzoeker; N.o.) verstuurd. Ik heb (verzoeker; N.o.) mijn excuses aangeboden voor het abusievelijk versturen van deze beschikking en heb hem vervolgens gevraagd zijn bezwaarschrift tegen deze beschikking in te trekken.

Er is niet door mij gezegd dat ik het (verzoeker; N.o.) moeilijk kan maken, omdat hij een atelier huurt. Ik heb aangegeven dat ik heb gelezen dat hij tijdens een medische keuring heeft aangegeven dat hij een atelier huurt. Vervolgens heb ik hem gevraagd of wij dat niet moeten weten? Hierop antwoordde hij dat hij dat reeds heel lang geleden aan ons had doorgegeven en dat niemand van de DMO daar ooit op teruggekomen was. Na het gesprek ben ik nog verder teruggegaan in het dossier en heb toen inderdaad gezien dat hij tijdens een heronderzoek in maart 1998 hierover heeft gesproken. Daarna heb ik hem een brief geschreven waarin ik aangeef dat ik de rapportage van het heronderzoek, waarin daarover gesproken is, heb teruggevonden. Ik heb tevens gevraagd of hij een kopie van het huurcontract wil opsturen zodat het dossier compleet is. Hierop heeft (verzoeker; N.o.) schriftelijk de reactie gegeven dat wij dan eerst maar de relevantie van dat huurcontract aan moeten geven, omdat wij gedurende vele jaren nooit op dit onderwerp zijn teruggekomen en nu ineens het contract moeten hebben. Hierop is nog geen actie ondernomen.

Ik heb niet tegen (verzoeker; N.o.) gezegd dat het gedaan is met zijn luie leventje. Tijdens het gesprek heb ik voorgesteld de zaak even te laten rusten. Daarnaast heb ik voorgesteld dat (verzoeker; N.o.) op een later tijdstip opnieuw zou worden opgeroepen voor een gesprek om zijn mogelijkheden richting arbeidsmarkt te bespreken. (Verzoeker; N.o.) ging tijdens het gesprek akkoord met deze voorstellen.

Het gesprek met (verzoeker; N.o.) is goed en rustig verlopen. Er zijn geen aantekeningen tijdens of na gesprek gemaakt....”

E. verklaring van medewerkster y

In reactie op de klacht deelde mevrouw Y in een brief van 14 januari 2004 aan de Nationale ombudsman het volgende mede:

“...In uw brief van 22 december 2003 heeft u mij gevraagd antwoord te geven op een aantal vragen omtrent het gesprek met (verzoeker; N.o.) op 30 juli 2003. Deze vragen zal ik hieronder beantwoorden.

Mevrouw X heeft één keer aan (verzoeker; N.o.) gevraagd zijn bezwaarschrift in te trekken. (Verzoeker; N.o.) was door ons aangemeld bij het CBB. Bij deze aanmelding was schriftelijk vermeld dat (verzoeker; N.o.) psychisch minder belastbaar was waardoor hij mogelijk op bepaalde momenten niet aanwezig zou kunnen zijn tijdens het opleidingstraject bij het CBB. Om een opleiding bij het CBB te kunnen volgen moeten mensen echter minimaal 20 uur per week beschikbaar zijn. Het CBB heeft om deze reden besloten (verzoeker; N.o.) geen traject aan te bieden. (Verzoeker; N.o.) is hierover door de gemeente per brief geïnformeerd. In een later stadium heeft de DMO echter, in het kader van een heronderzoek, per abuis een beschikking inzake de aanmelding bij het CBB naar (verzoeker; N.o.) verstuurd. Mevrouw X heeft (verzoeker; N.o.) haar excuses aangeboden voor het abusievelijk versturen van deze beschikking en heeft hem vervolgens gevraagd zijn bezwaarschrift tegen deze beschikking in te trekken.

Er is niet door mevrouw X gezegd dat zij het (verzoeker; N.o.) moeilijk kan maken, omdat hij een atelier huurt. Zij heeft aangegeven dat zij heeft gelezen dat hij tijdens een medische keuring heeft aangegeven dat hij een atelier huurt. Vervolgens heeft zij hem gevraagd of wij dat niet moeten weten. Hierop antwoordde hij dat hij dat reeds heel lang geleden aan ons had doorgegeven en dat niemand van de DMO daar ooit op teruggekomen was. Na het gesprek is mevrouw X nog verder teruggegaan in het dossier en heeft toen inderdaad gezien dat (verzoeker; N.o.) tijdens een heronderzoek in maart 1998 hierover heeft gesproken. Daarna heeft zij hem een brief geschreven waarin zij aangeeft dat zij de rapportage van het heronderzoek, waarin daarover gesproken is, heeft teruggevonden. Zij heeft tevens gevraagd of hij een kopie van het huurcontract wil opsturen zodat het dossier compleet is.

Hierop heeft (verzoeker; N.o.) schriftelijk de reactie gegeven dat wij dan eerst maar de relevantie van dat huurcontract aan moeten geven, omdat wij gedurende vele jaren nooit op dit onderwerp zijn teruggekomen en nu ineens het contract moeten hebben. Hierop is nog geen actie ondernomen.

Mevrouw X heeft niet tegen (verzoeker; N.o.) gezegd dat het gedaan is met zijn luie leventje. Tijdens het gesprek heeft zij voorgesteld de zaak even te laten rusten. Daarnaast heeft zij voorgesteld dat (verzoeker; N.o.) op een later tijdstip opnieuw zou worden opgeroepen voor een gesprek om zijn mogelijkheden richting arbeidsmarkt te bespreken. (Verzoeker; N.o.) ging tijdens het gesprek akkoord met deze voorstellen.

Het gesprek met (verzoeker; N.o.) is goed en rustig verlopen. Er zijn geen aantekeningen tijdens of na gesprek gemaakt..."

f. Reactie verzoeker

Verzoeker deelde in zijn brief van 6 februari 2004 aan de Nationale ombudsman onder meer mee:

"Betreffende de gemeente. Ik noem het intimidatie wanneer mij wordt gezegd dat als ik het bezwaarschrift niet intrek, het mij moeilijk wordt gemaakt m.b.t. mijn atelier en mevrouw vervolgens nadat ik zeg niet in te trekken mij sommeert dan maar meteen het adres te noemen dat zij onder toezend oog van mevrouw Y noteert. Zij verwijt mij onterecht niet te hebben voldaan aan mijn informatieplicht door het verzwijgen van dit atelier. Ook maakt zij misplaatste grappen over mijn gezondheidsklachten. Ik klaag niet over de Algemene Bijstandswet. Dat het regel is dat klachten voor kennisgeving worden aangenomen lijkt me duidelijk. Bij de talloze contacten die (de directeur van de DMO; N.o.) noemt, doelt hij op het gesprek dat ik had met (...) en Y en het andere met X en Y Bij beide gesprekken (over andere zaken) werd mij gezegd dat mijn klachten niet behandeld zouden worden, zodat het weerwoord waarvoor ik ongevoelig zou zijn nog moet komen. Wat het "herhalen van zetten" betreft: mijn klacht over de RDG is een andere dan over het CBB. De heer (...) van de DMO laat mij in dit kader tijdens een recent gesprek (waarnaar ik niet weer een onderzoek verlang) weten dat ik ook na onderzoek van de Nationale ombudsman geen erkenning voor mijn klachten zal vinden bij de DMO. Dit bewijst dat de klachtbehandeling in de praktijk niet bestaat, wat wordt geïllustreerd door de onbeantwoorde brieven.

Ik had liever gezien dat (de directeur van de DMO; N.o.) mij in plaats van in zijn rare brief naar u toe te verwijzen had uitgenodigd het probleem als twee volwassen mensen uit te praten. Of de heer (...) na mijn brief van 13 maart 2003. Dan had deze zaak niet tot een ontlading hoeven komen tijdens een gesprek met de heer (...) en mevrouw (...) na een week onnodig in onzekerheid te verkeren over mijn uitkering en was deze "exercitie" niet nodig geweest. Helemaal niet als de heer (...) had geluisterd, toen ik zei dat de RDG niets met niet te objectiveren klachten kan.

Betreffende X en Y. De heer (...) van het CBB raadde een traject af, omdat de heer (...) een onjuist beeld had geschetst van het CBB. De heer (...) sprak zijn verbazing uit over de gegevens op de aanmelding die hij mij voorlas, waarbij ik voor het eerst van mijn leven vernam psychisch beperkt belastbaar te zijn en buiten proportie te reageren als ik niet in mijn klachten word erkend, wat de heer (...) de opmerking deed maken dat hij helemaal over de rooie zou gaan in zo'n geval.

Het valt mij op dat mevrouw X mijn psychische belastbaarheid noemt, terwijl ik haar juist om opheldering vroeg over deze opmerking op de aanmelding en de aanmelding ook mijn ware klachten noemt. Ik ben wat dit betreft nieuwsgierig naar welke bescheiden de DMO van het CBB ontving.

Mevrouw Y zorgde voor de koffie. Ook stond zij langdurig voor het raam naar buiten te kijken.”

G. nadere verklaring medewerkster x

Op 13 mei 2004 verklaarde mevrouw X, telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang voor het onderzoek, onder meer het volgende:

“Ik heb (verzoeker; N.o.) slechts één keer verzocht het bezwaarschrift in te trekken en vervolgens uitgelegd waarom ik daar om verzocht. (Verzoeker; N.o.) wenste echter zijn bezwaarschrift te handhaven, omdat hij wilde dat de gang van zaken bij de DMO werd onderzocht. Verzoeker verbindt het niet intrekken van zijn bezwaarschrift met het hem moeilijk maken met betrekking tot zijn atelier, terwijl ik die verbinding niet heb gelegd.

Ik heb de open vraag gesteld of de DMO niet diende te weten dat hij een atelier huurde. Ik heb (verzoeker; N.o.) niet gewezen op eventuele nadelige consequenties van het niet leveren van deze informatie. Ik heb hem niet gesommeerd het adres van zijn atelier op de te geven, maar ik heb hem dat gevraagd, ook nadat hij mij mededeelde dat hij het atelier huurde via de gemeente en dat het adres dus bij de gemeente bekend was.

Ik heb (verzoeker; N.o.) gezegd dat ik te zijner tijd zijn arbeidsmogelijkheden wil bekijken, gelet op het feit dat hij ondanks zijn medische problemen toch een diploma van de kunstacademie heeft behaald.

Ik voerde grotendeels het gesprek met (verzoeker; N.o.). (Mevrouw Y; N.o.) was aanwezig als getuige en voerde met name het woord als het ging om de verwijzing naar het CBB. (Mevrouw Y; N.o.) heeft mogelijk een enkele keer tijdens het gesprek het hoofd afgewend. Ik vond het een goed gesprek.”

H. nadere verklaring medewerkster y

Op 13 mei 2004 verklaarde mevrouw Y, telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang voor het onderzoek, onder meer het volgende:

“Het gesprek is verlopen zoals beschreven door mevrouw X. Om die reden was mijn schriftelijke verklaring ook eensluidend aan de hare. Ik voerde incidenteel het gesprek. Ik heb de koffie verzorgd nog voordat het gesprek was begonnen. Verder klopt het niet dat ik langdurig naar buiten stond te kijken, alleen al om het feit dat ik niet stond, maar zat. Het gesprek is goed verlopen.”

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:8, eerste lid, onder a

“Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld.”