

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Ongewenst gedrag

Gemeente Amsterdam

Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

21 april 2010
RAI050286

Samenvatting

Een inwonster van Amsterdam is gehandicapt. Haar nieuwe handbewogen en elektrische rolstoelen vertonen op een aantal punten gebreken. Haar ergotherapeute stuurt daarop een dringende mail naar verschillende instanties die met de levering van de rolstoelen te maken hebben. Op de mails wordt pas na een paar weken gereageerd.

In diezelfde periode stuurt de vrouw een mail naar de medewerkster van het Revalidatiecentrum Amsterdam, die als contactpersoon tussen de vrouw en de Dienst Zorg en Samenleven en leveranciers als Welzorg optreedt. Ze geeft in deze mail ongezouten haar mening over de gang van zaken. De dienst vindt een aantal passages beledigend en bedreigend en schrijft haar dat ook. De vrouw is het hiermee niet eens en dient een klacht in. De klacht wordt ongegrond verklaard. Daarop gaat ze naar de Gemeentelijke Ombudsman.

De dienst bericht de ombudsman hoe de beantwoording van de e-mails is verlopen en waarom de mail als bedreiging en belediging is gezien.

De Gemeentelijke Ombudsman oordeelt dat de e-mails van de ergotherapeute niet voortvarend zijn beantwoord. Verder heeft de dienst haar standpunt over bedreiging/belediging niet gemotiveerd. Ten slotte had de dienst meer begrip moeten tonen voor de e-mail van de vrouw door deze als emotionele uitbarsting op te vatten en rekening te houden met de oorzaak van haar reactie. Door dit niet te doen heeft de dienst niet professioneel gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn onbehoorlijk

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 22 maart 2009 per e-mail ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Dienst Wonen, Zorg en Samenleven*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster is lichamelijk gehandicapt en gebruikt een handbewogen en een elektrische rolstoel. Op 5 januari 2009 stuurt haar ergotherapeute een e-mail naar Welzorg over de onbruikbare voetensteunen van de handbewogen rolstoel. Er volgt geen reactie.

Op 6 februari 2009 wordt verzoeksters nieuwe elektrische rolstoel geleverd. Diverse medewerkers zijn aanwezig voor de toetsing aan het programma van eisen.

Haar ergotherapeute stuurt een kleine week later een zeer verontruste e-mail over diverse gebreken van deze rolstoel naar Welzorg en naar een medewerkster bij Revalidatiecentrum Amsterdam (RCA)¹. De gebreken zijn zodanig ernstig dat de rolstoel niet te gebruiken is. In de mail staan ook adviezen om een en ander met spoed op te lossen. Een maand later heeft de ergotherapeute nog geen reactie gekregen. Daarom mailt zij op 12 maart aan verzoeksters (nieuwe) contactpersoon bij RCA dat de problemen nog niet zijn opgelost.

Intussen stuurt verzoekster op 8 februari 2009 een uitgebreide e-mail naar een andere medewerker van RCA. Ze is niet tevreden over de dienstverlening. In de mail noemt zij wat er volgens haar allemaal is misgegaan, wat er mankeert aan haar rolstoel en geeft ze ongezouten haar mening over twee personen die bij de levering van haar rolstoelen zijn betrokken.

DZS vermeldt in de reactie dat verzoekster beledigende taal jegens de medewerkers gebruikt en specifieke medewerkers bedreigt.

Verzoekster voelt zich ten onrechte beschuldigd van bedreiging en dient onder meer hierover via de Gemeentelijke Ombudsman een klacht bij DZS in. DZS herhaalt dat het taalgebruik in een aantal passages van de e-mail beledigend en bedreigend is. Er volgt geen onderbouwing. Omdat verzoekster zich in de beschuldiging van beledigend taalgebruik maar vooral de bedreiging niet kan vinden, wendt zij zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de beantwoording van e-mails;
- de beschuldiging van bedreiging en belediging.

¹ Deze medewerkster fungeert als verzoeksters aanspreekpunt in alle contacten met de Dienst Zorg en Samenleven en leveranciers als Welzorg.

reactie van de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

Verzoekster is al enige jaren bekend bij DZS en de opdrachtnemers van de dienst. Alle contacten lopen via een speciaal daarvoor aangewezen medewerker van RCA, de casemanager². Vanaf de tweede helft van 2008 verliep de communicatie met verzoekster stroever. Dat escaleerde tijdens de levering van haar nieuwe rolstoel op 6 februari 2009, het moment om te beoordelen of de rolstoel ook werkelijk voldoet aan de eisen die vooraf samen met de cliënt zijn besproken. Het is gebruikelijk dat een elektrische rolstoel ter plekke moet worden bijgesteld en dat er, wanneer nodig, vervolgspraken worden gemaakt. Bij de aflevering van de nieuwe elektrische rolstoel aan verzoekster waren daarom alle medewerkers aanwezig die daarvoor nodig zijn.

Volgens DZS stelde verzoekster zich afstandelijk en vijandig op; ze weigerde medewerking te verlenen. Het bezoek eindigde toen ze de medewerkers de deur wees en naar een ander vertrek in de woning ging. Verzoekster heeft daarmee de medewerkers niet in de gelegenheid gesteld een eerste evaluatie op de geleverde elektrische rolstoel uit te voeren of te kunnen constateren wat er precies nog bijgesteld of aangepast moest worden.

reactie op e-mail

Verzoekster heeft op 8 februari 2009 een e-mail gestuurd naar de collega van haar casemanager van het Adviesbureau Revalidatiecentrum Amsterdam (ARCA). Hierin stond onder meer een aantal punten aan de elektrische rolstoel vermeld waarover zij niet tevreden was. De casemanager mailde verzoekster op 9 februari met uitleg hoe er verder te werk gegaan wordt na de situatie van 6 februari. De casemanager kwam hiermee aan een wens van verzoekster tegemoet door het maken van een gecombineerde afspraak: namelijk het leveren van een onderdeel van de handbewogen rolstoel en tegelijk de elektrische rolstoel alsnog evalueren waarbij haar ergotherapeute welkom is.

De e-mail van de ergotherapeute van 12 februari 2009 bevatte geen nieuws met betrekking tot de punten aan de elektrische rolstoel in vergelijking met verzoeksters e-mail van 8 februari 2009.

Tegelijkertijd speelde de situatie dat verzoekster een nieuwe casemanager kreeg toegewezen. Deze nieuwe casemanager heeft tijd nodig gehad zich in te lezen in verzoeksters dossier alvorens te kunnen werken aan een oplossing. Dit is de reden geweest waarom er niet direct een antwoord gestuurd werd op de e-mail van de ergotherapeute. De nieuwe casemanager heeft echter wel gereageerd door ook de ergotherapeute uit te nodigen voor de evaluatie van de elektrische rolstoel op 16 maart 2009.

Omdat verzoekster geen gelegenheid heeft gegeven om te evalueren of een afspraak hiervoor te maken, was de elektrische rolstoel niet optimaal. Al met al was zij tussen 6 februari en 16 maart wel mobiel en dus niet noodgedwongen aan huis gebonden.

taalgebruik

Verzoeksters e-mail van 8 februari 2009 aan de collega van haar casemanager had in het geheel een negatieve toonzetting. In een aantal passages van haar e-mail is het taalgebruik zelfs beledigend en bedreigend. Beledigend taalgebruik was bijvoorbeeld dat zij stelt dat een medewerker dom is.

² Uit: **Beleidsregels voor de voorzieningen uit de Verordening voorzieningen maatschappelijke Ondersteuning - 4.3. Casemanagement**

Casemanagement kan worden geboden aan cliënten die zeer complexe aanvragen doen, of die in omstandigheden verkeren waar uitgebreider onderzoek naar moet worden gedaan om een goed beeld van de situatie en de daaruit voortvloeiende aanvraag te krijgen. Een beperkt aantal cliënten wordt jaarlijks op basis van door het college vastgestelde criteria door het Adviesbureau van het Revalidatiecentrum Amsterdam (ARCA) geselecteerd voor deze intensieve begeleiding. De aanvraag wordt door een multidisciplinair samengesteld team van medewerkers van de gemeente en externe adviseurs beoordeeld. Ook tijdens de verdere afhandeling van de aanvraag en de levering vindt intensieve begeleiding plaats door een casemanager. Indicatiestelling door CIZ is een standaard onderdeel van de afhandeling van de aanvraag.

De volgende stelling heeft DZS als bedreigend opgevat: *"met de snelheid van 10 kilometer per uur 'per ongeluk' tegen de tafel rijden zodat X³ daar niet heelhuids was afgekomen (eerlijk, het was dat jij daar ook zat want anders had ik dat zeer zeker gedaan!)"*

Deze bedreiging heeft DZS heel serieus genomen. DZS begrijpt dat cliënten boos worden als zij van mening zijn dat zaken niet goed geregeld zijn. Toch geldt voor alle betrokkenen dat men elkaar met respect blijft bejegenen. Met de taal in de e-mail van 8 februari is het voor de desbetreffende medewerkers niet mogelijk om verzoekster goed van dienst te zijn. Daarom heeft DZS haar per brief van 20 februari 2009 hierop aangesproken.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de dienst gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken.

De dienst heeft geen opmerkingen over of aanvullingen op het verslag.

Verzoekster reageert uitgebreid. Haar inhoudelijke reactie leidde niet tot wijziging of aanvulling van het verslag.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen⁴.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden⁵. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid, het motiveringsvereiste en het vereiste van professionaliteit.

Overwegingen

de beantwoording van e-mails

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Dat houdt onder meer in dat op signalen van een burger – of zijn gemachtigde - over een door hem ongewenste situatie zodanig wordt gereageerd dat het probleem van die burger zo praktisch en zo vlot mogelijk wordt verholpen.

De dienst bevestigt dat de e-mail van de ergotherapeute niet direct is beantwoord. Het antwoord op de tweede, meest dringende e-mail kwam pas na vijf weken, door de therapeute uit te nodigen voor de passing. De verklaring voor deze termijn luidt dat verzoeksters nieuwe casemanager tijd nodig heeft gehad om zich in het dossier in te lezen en dat haar mail geen nieuws bevatte ten opzichte van verzoeksters mail een paar dagen eerder. Wat daarvan ook zij, dit laat onverlet dat er in die periode wel een bericht naar de ergotherapeute gestuurd had moeten worden. Evenmin

³ Noot ombudsman: in verband met de privacy wordt de naam van de desbetreffende medewerkster hier weggelaten.

⁴ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁵ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

is er op enig andere manier contact met haar opgenomen om de noodzaak van snelle actie te bespreken. Dit klemmt temeer wanneer er – zoals hier – sprake is van afhankelijkheid van een toegekend hulpmiddel én het bovendien gaat om correspondentie van een paramedisch deskundige die op grond van haar professionaliteit ‘aan de bel trekt’.
Van enige voortvarendheid is hier geen sprake geweest.

de beschuldiging van bedreiging en belediging

Het motiveringsvereiste houdt in dat de motivering op de individuele zaak is toegesneden, feitelijk juist is, logisch voortvloeit uit het overheidshandelen en kenbaar is.

Kenbaar wil onder andere zeggen dat de motivering inzicht geeft in de gedachtegang van de dienst. Met andere woorden: de dienst had verzoekster duidelijk moeten maken op basis van welke handeling(en), gedragingen of uitingen van verzoekster het standpunt van bedreiging en belediging was ingenomen. Vast staat dat de dienst deze onderbouwing niet heeft gegeven, ook niet in de reactie op verzoeksters klacht over de aan haar gestuurde brief. Pas in reactie op vragen van de Gemeentelijke Ombudsman specificeert de dienst welke zinsneden als beledigend en bedreigend zijn opgevat. Aan het motiveringsvereiste is niet voldaan.

Voorts bekijkt de Gemeentelijke Ombudsman deze kwestie ook vanuit het vereiste van professionaliteit. Dit vereiste houdt in dat ambtenaren zich jegens burgers professioneel opstellen. Dit betekent onder meer dat zij zelfbeheersing, sociale vaardigheden en inlevingsvermogen tonen.

Mede gezien de ernst van de gebreken, zoals niet alleen verzoekster maar zeker haar ergotherapeute die in hun correspondentie beschrijven, en de afhankelijke positie van verzoekster is te begrijpen dat zij zich radeloos voelde en aldus reageerde.

Het is de ombudsman niet gebleken dat DZS begrip heeft getoond in die zin dat de e-mail als emotionele uitbarsting is opgevat en voldoende rekening heeft gehouden met de oorzaak van verzoeksters reactie. Dat had wel in de rede gelegen.

Aan het vereiste van professionaliteit is niet voldaan.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn onbehoorlijk.