

## **Rapport Gemeentelijke Ombudsman**

### **Klantmanager geprovoceerd?**

**Gemeente Amsterdam**

**Dienst Werk en Inkomen, Werkplein Nieuw-West**

6 oktober 2010  
RAI056992

#### **Samenvatting**

DWI nodigt een cliënte uit voor een gesprek. Haar klantmanager wenst dit gesprek niet in bijzijn van een nicht van de cliënte te voeren. Hierop ontstaat discussie over het wel of niet mogen meenemen van een derde. De cliënte vraagt om een nieuwe klantmanager. Dit is niet mogelijk volgens de klantmanager. Omdat de cliënte haar nicht niet wil wegsturen, beëindigt de klantmanager het gesprek. Dit tafereel herhaalt zich twee weken later opnieuw, tot een inhoudelijk gesprek komt het niet. De cliënte dient een klacht in. Zij klaagt erover dat zij niet iemand mee mocht nemen naar het gesprek en dat haar verzoek om een nieuwe klantmanager niet serieus is genomen.

De dienst verklaart de klachten gegrond, maar concludeert tevens dat het meenemen van de nicht een doelbewuste provocatie van de klantmanager is geweest. Dat de gesprekken niet goed zijn verlopen ligt volgens DWI deels aan de cliënte zelf. De vrouw wendt zich vervolgens tot de ombudsman.

De dienst deelt de ombudsman mee dat de afhandeling van de klacht niet correct is geweest. De ombudsman overweegt dat de opmerking van de dienst dat “het besluit van de vrouw om haar nicht mee te nemen een doelbewuste provocatie van de klantmanager is geweest”, speculatief en ongefundeerd is. Terecht erkent de dienst dat deze conclusie onmogelijk getrokken kon worden; de dienst biedt excuses aan. De cliënte heeft inmiddels een andere klantmanager gekregen.

#### **Oordeel**

De dienst heeft in strijd met het vereiste van correcte bejegening gehandeld.

## **Verzoek**

Het verzoek tot onderzoek is op 28 oktober 2009 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Werkplein Nieuw-West.

## **Bevindingen**

### **aanleiding**

De Dienst Werk en Inkomen (DWI) nodigt verzoekster voor 15 oktober 2009 uit voor een gesprek op het Werkplein om te praten over haar sollicitatieactiviteiten. Ter ondersteuning neemt verzoekster die dag haar nicht mee. Bij aanvang van het gesprek geeft verzoeksters klantmanager aan over persoonlijke aspecten te willen praten en stelt de aanwezigheid van de nicht daarom niet op prijs. Hierop ontstaat discussie over het wel of niet mogen meenemen van een derde. Verzoekster vraagt om een andere klantmanager. De klantmanager geeft aan dat dit niet mogelijk is en vraagt haar om haar nicht weg te sturen. Verzoekster weigert dit. Hierop beëindigt de klantmanager het gesprek.

De dienst nodigt verzoekster opnieuw uit. Nu voor een afstemmingsgesprek, omdat verzoekster zich onvoldoende zou hebben ingespannen voor het vinden van betaald werk. Dit gesprek vindt, met dezelfde klantmanager, plaats op 27 oktober 2009. Bij die gelegenheid neemt verzoekster opnieuw haar nicht mee. Er ontstaat weer discussie over het meenemen van een derde en de klantmanager beëindigt wederom het gesprek.

Verzoekster dient een klacht in bij de dienst. Zij kan zich er niet in vinden dat zij haar nicht niet mee mocht nemen en meent eveneens dat haar verzoek om een andere klantmanager niet serieus is genomen.

### **de behandeling van de klacht door de dienst**

De dienst stelt verzoekster in het gelijk over het mogen meenemen van een derde bij het gesprek met de klantmanager, mits deze derde het gesprek niet verstoort. Ook stelt de dienst haar in het gelijk over de klacht dat de klantmanager weigerde het verzoek om een andere klantmanager serieus te nemen en voor te leggen aan de teammanager.

Verder concludeert de dienst dat verzoeksters besluit om haar nicht naar het tweede gesprek mee te nemen niet alleen een principieel besluit was, maar ook een doelbewuste provocatie van de klantmanager. Verzoekster had kunnen weten dat deze actie niet in goede aarde zou vallen en een open gesprek met de klantmanager zou belemmeren. Dat de gesprekken met de klantmanager niet goed verlopen zijn, is daardoor deels ook aan verzoekster te wijten. De dienst neemt het verzoek om een andere klantmanager nog in overweging.

### **klachtomschrijving**

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een klacht over het optreden van een klantmanager.

### **reactie van DWI**

Na bestudering van het dossier concludeert de dienst dat de afhandeling van verzoeksters klacht niet helemaal correct is geweest, waarvoor verzoekster excuses zijn aangeboden.

De conclusie in de klachtafdoeningsbrief dat "het meenemen van de nicht een doelbewuste provocatie is geweest" onderschrijft de dienst niet. Dit is een onmogelijk te trekken en alleen daardoor al onjuiste conclusie. Bedoeld is dat de klantmanager zich geprovoceerd voelde, vanwege het feit dat verzoekster voor de tweede keer haar nicht meenam.

De klantmanager was er niet van op de hoogte dat verzoekster vrij was een derde mee te nemen naar haar gesprekken met DWI. Daarom gaf zij bij aanvang van het eerste gesprek op voorhand aan de aanwezigheid van de nicht niet op prijs te stellen. Dit was in haar optiek ook in het belang van de klant omdat in dit gesprek gevoelige onderwerpen aan de orde zouden kunnen komen. Ook het feit dat verzoekster aangaf dat het nichtje 'voor de gezelligheid' mee was riep bij de klantmanager vragen op. De toon was gezet en vervolgens ging het gesprek alleen nog maar over het al dan niet toestaan van derden bij een dergelijk gesprek. Hierdoor escaleerde de situatie en tot een inhoudelijk gesprek is het niet meer gekomen. Voor deze gang van zaken biedt de dienst verzoekster alsnog verontschuldigingen aan.

Doordat de klantmanager de richtlijnen die gelden rond een verzoek om een andere klantmanager niet kende, heeft zij nagelaten het verzoek aan haar teammanager voor te leggen. Ook hiervoor zijn excuses aan verzoekster op hun plaats.

Helaas is een en ander opnieuw misgegaan tijdens het tweede gesprek en is het weer niet tot een gesprek gekomen. Inmiddels is aan verzoekster wel een andere klantmanager toegewezen.

### **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 laten weten geen aanleiding te zien voor een nadere reactie. Verzoekster heeft niet gereageerd.

### **Beoordeling**

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen<sup>1</sup>.

### **Behoorlijkheidsvereisten**

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden<sup>2</sup>. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van correcte bejegening.

### **Overwegingen**

Het vereiste van correcte bejegening houdt in dat bestuursorganen burgers respecteren en hen beleefd behandelen.

Ongepaste opmerkingen in woord en geschrift dienen achterwege gelaten te worden. Van een medewerker -dus ook klachtbehandelaar- mag worden verwacht dat hij zich bewust is van het effect van zijn woordkeuze op de cliënt, zowel mondeling als schriftelijk. De opmerking van de dienst dat verzoeksters besluit om haar nicht mee te nemen een doelbewuste provocatie van de klantmanager is geweest, is speculatief en ongefundeerd. Terecht erkent de dienst dat deze conclusie onmogelijk getrokken kon worden; daar komt nog bij dat verzoekster zich hiertegen

---

<sup>1</sup> artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

<sup>2</sup> artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

niet kon verweren. Door deze handelwijze heeft de dienst in strijd met het vereiste van correcte bejegening gehandeld.

Terzijde merkt de ombudsman op dat het hem bevreemdt dat de klantmanager zo slecht op de hoogte was van de geldende regels over het laten bijstaan door een derde. Nu dit in de klachtbehandeling bij DWI reeds aan de orde is gekomen waarbij verzoekster door DWI in het gelijk is gesteld, acht hij het niet nodig zijn oordeel te geven. De ombudsman verneemt met instemming dat de dienst excuses voor de gang van zaken heeft aangeboden.

### **Oordeel**

De dienst heeft in strijd met het vereiste van correcte bejegening gehandeld.