

Gespreksverslag [REDACTED] (2023-030512)

Datum: dinsdag 24 oktober 17.00-18.00 uur

Locatie: gemeentehuis Barendrecht

Aanwezig: [REDACTED] (directeur a.i.), [REDACTED] (manager),
[REDACTED] (klachtencoördinator)

1. Kennismaking

[REDACTED] bedankt [REDACTED] voor het alsnog aan tafel komen om met elkaar het gesprek te voeren, in plaats van alle communicatie via de mail. Zij geeft aan dat zij recent op de hoogte is gebracht van deze casus en dit gesprek geïnitieerd heeft vanwege veel signalen over ruis, veel mailroutes die [REDACTED] behandelt, veel (hoge frequentie) vragen die de organisatie binnen komen zonder overzicht waar/bij wie die belanden. Dit alles levert in de organisatie veel onnodige belasting op en regie houden op wat meneer aan vragen heeft en antwoorden wenst is niet mogelijk. Zij constateert ook dat in de organisatie een onwenselijke, maar wellicht begrijpelijke, verharding of frustratie optreedt naar aanleiding van de diverse en hoogfrequente contacten. Er is duidelijk sprake, over en weer, van uiteenlopende beelden en waarheden. Doel is om met elkaar op een respectvolle manier in gesprek te gaan/blijven en te bekijken wat er nodig is.

2. Communicatie (inclusief bejegening over en weer) en informatie

[REDACTED] benoemd een recent bericht van de Ombudsman, daarin wordt aangegeven dat bewoners te weinig aandacht krijgen van de gemeente. Meneer vergelijkt zijn casus met de toeslagenaffaire, hij voelt zich gecriminaliseerd.

[REDACTED] verteld wat er gebeurd is:

- In 2019 heeft meneer de poortwachter (klantmanager) gebeld om te horen of hem een bijstandsuitkering toegekend zou worden. Er werd aangegeven dat dit in de vorm van een lening zou zijn. Ondanks dat meneer heeft aangegeven dat in dat geval de communicatie overgenomen zou worden door zijn advocaat, werd meneer gedwongen op kantoor te komen. Dit voelde voor meneer als machtsmisbruik door de betreffende poortwachters.
- Door de poortwachter is er telefonisch contact geweest met de woningcorporatie om informatie op te vragen inzake de casus; hierop heeft meneer de poortwachter gevraagd of zij wel de jaarlijkse AVG trainingen gevolgd heeft omdat hij van mening was dat dit niet had gemogen.
- Meneer geeft aan dat hij moest verhuizen (gedwongen door de gemeente als gevolg van belanden in een uitkering). De rechtszaak over verhuiskosten is bij de centrale raad afgewezen.
- De gemeente/poortwachters hebben meneer schade aan gedaan, zijn rechtsbescherming is overschreden. Meneer is na vier jaar in zijn gelijk gesteld door de hoogste rechter, waarbij de bijstandslening (op basis van vermeend voldoende eigen vermogen, waarvan [REDACTED] aangeeft dat dit als gevolg van zijn gokverslaving destijds geen goed uitgangspunt was) alsnog is omgezet in een bijstandsuitkering om niet, waarmee dit proces is afgerond.
- Meneer geeft, op de vraag van [REDACTED] wat er voor hem nodig is om deze voor hem vervelende periode af te ronden en wat het doel van zijn handelen is, aan niet op zoek te zijn naar erkenning, maar hij wil de onderste steen boven. Het kosten/batenverhaal wordt ter sprake gebracht (wat kost dit de belastingbetaler wel niet dat meneer al zo lang bezig is zijn gelijk te krijgen) en de rekenfouten die in de uitkering gemaakt zijn.
Er zijn veel advocaten betrokken geweest bij deze casus. De gerechtsprocedure is nu afgerond.
[REDACTED] behandelt mogelijk nog het lopende bezwaar bij de bezwarencommissie inzake de vergoeding van de proceskosten.
- Meneer vertelt over het contact met [REDACTED] (jurist gemeente), benoemt het als een persoonlijke vete.

- Meneer heeft een hernia opgelopen door een ongeval in de gemeente Barendrecht, hiervoor is letselschade uitgekeerd door de verzekeraar van de tegenpartij. Meneer geeft aan dat de gemeente Barendrecht ook hieraan schuld heeft omdat de verkeerssituatie op een rotonde onveilig zou zijn geweest (beperkt zicht).

Reactie

- De collega's hebben naar eer en geweten hun werk gedaan (en doen dat nog steeds) conform de toen geldende wetgeving en hebben nooit bewust gepoogd u onrecht aan te doen of u iets te onthouden waar u recht op zou hebben.
Zij hebben in elk geval rechtmatig gehandeld, maar misschien (en in elk geval in de beleving van [REDACTED]) niet voldoende oog gehad voor de doelmatigheid. Er is sprake van een zichtbare kanteling in ons rechtssysteem, rechters maken tegenwoordig andere afwegingen, mede als gevolg van de ervaringen met de toeslagenaffaire.
- Als het gaat om het kosten/batenverhaal; nee, de gemeente heeft niet bijgehouden hoeveel tijd en dus geld de afgelopen periode zijn gaan zitten in deze casus, maar dat is zeker niet onaanzienlijk. Procedures als deze kosten de overheid geld, meneer heeft daar, met als voorbeeld alleen al de vele mails die nodig waren om deze afspraak te maken, zelf ook een rol in.
- Wat er gebeurd is kunnen wij niet meer veranderen. Fouten zoals foutieve berekeningen of onhandig opereren, worden soms gemaakt, ook in organisaties, ook door professionals, het zijn tenslotte mensen. De organisatie leert van deze (en overigens iedere) casus, we kijken steeds beter naar de doelmatigheid in samenhang met de rechtmatigheid. We zien ook wat het met u persoonlijk doet, dat u het gevoel heeft dat u bewust onrecht is aangedaan door de gemeente, we nemen dit ook zeer serieus daarom voeren we dit gesprek.
- Vraagt wanneer meneer genoegdoening heeft, het gevoel deze langlopende fase af te kunnen sluiten. Het kan niet de bedoeling zijn iedereen te ontslaan die in zijn ogen fouten heeft gemaakt, dit beaamt meneer.

Wat is uw doel? Wanneer bent u tevreden, wat moet er gebeuren om rust te krijgen en de draad weer op te pakken?

1. 'Realiseren dat dit niet de gang van zaken had moeten zijn, er zijn rekenfoutjes gemaakt door jurist'.
2. 'Zorgen dat het jullie zoveel mogelijk geld kost, jij kan erop afgerekend worden'.
3. 'Interne regels bijstellen, als het advocaten kwestie wordt dan mag communicatie alleen via de advocaat'.
4. 'Op zoek naar letselschade en een schadevergoeding'.
5. 'Via raadsleden een motie laten indienen (als EVB akkoord is), en een onderzoek laten instellen naar het handelen van de organisatie'.
6. 'Een rekenkameronderzoek'.

3. Route aansprakelijkheidsstelling

[REDACTED] benoemd een schadevergoeding en vraagt om een geste. [REDACTED] legt uit dat zij hier niet voor gemachtigd is en dat een schadevergoeding loopt via een aansprakelijkheidsstelling. Dit is een standaard procedure en hier zijn gemeenten voor verzekerd. Meneer kan de gemeente Barendrecht gemotiveerd en schriftelijk aansprakelijk stellen indien gewenst. Meneer geeft aan dat zijn advocaat precies weet hoe dat proces werkt. Op de vraag van [REDACTED] waarom de advocaat in dat geval niet eerder deze route voor [REDACTED] heeft gelopen, geeft [REDACTED] aan dat hij hierover nadenkt. Op de vraag van meneer of de burgemeester wel gemachtigd is om een geldbedrag te bieden, geeft [REDACTED] aan dat ook de burgemeester de procedure via de aansprakelijkheidsstelling zal volgen.

4. Vervolgroute (inclusief inzet contactpersonen)

_____ geeft aan dat vanaf dit moment de communicatie over deze casus via één contactpersoon moet lopen, nl. via _____ klachtencoördinator Sociaal Domein (klachtensd@bar-organisatie.nl), om zo de regie te kunnen voeren op de vragen en de antwoorden aan _____. Alleen zo dragen we zorg voor goede en zorgvuldige communicatie over en weer en dat is in het belang van _____ maar ook in het belang van de vele collega's die soms dagelijks bezig moeten zijn met deze casus. De huidige manier van communiceren moet stoppen. Is die regie er niet en blijft meneer hoogfrequent met steeds dezelfde vragen/opmerkingen en naar alles en iedereen mailen, dan is de consequentie dat mogelijk tijdelijk gestopt met inhoudelijk communiceren vanuit de gemeente over deze casus. Er lopen nu geen klachten meer, wel een bezwaar (proceskostenvergoeding) en een AVG-vraag, die beiden in behandeling zijn in de organisatie. Mocht er in de toekomst bijvoorbeeld een nieuwe melding of aanvraag nodig zijn, dan kan die natuurlijk via de gebruikelijke route hiervoor plaatsvinden.

5. Wat verder ter tafel komt

Als reactie op de mogelijke motie die _____ verwacht vanuit de raad, geeft _____ aan dat er verschil is tussen een incidentele klacht en een patroon van klachten; de fractie besluit waarop te acteren. Als zij van mening zijn dat er aanleiding is of twijfelen dan pakken zij dat op, dat is hun taak. De organisatie zal, namens het college, bij een aangenomen motie een eventueel onderzoek uitvoeren.

Overige afspraken

- We realiseren ons dat het niet doelmatig is om dezelfde klantmanager uit het verleden opnieuw aan _____ te verbinden, daar wordt bij een eventuele toekomstige aanvraag zorgvuldig naar gekeken. Dit is geen recht (want de organisatie gaat over de inzet van medewerkers), maar meer doelmatig bezien, want we willen inwoners verder helpen met hun vragen en als een eerder onplezierig verlopen contact dit belemmert, is er altijd een andere klantmanager beschikbaar.
- In een rechtszaak/bezwarenprocedure komt u wel _____ weer tegen, hij is nl. de enige jurist op het sociaal domein in de gemeente Barendrecht. _____ geeft aan dat het haar verantwoordelijkheid is dat _____ zich professioneel op stelt naar _____ en vraagt ook van hem hetzelfde te doen en het niet persoonlijk te maken.
- Meneer gaat nadenken over welke route hij verder gaat bewandelen.

Onder wederzijdse dankzegging voor dit gesprek wordt afscheid genomen.