



# Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer T.  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam en het cluster Werk en Inkomen

Dossiernummer: 2016.1303  
Datum: 11 mei 2017



## **Samenvatting**

De heer T. is 58 jaar en heeft sinds medio 2000 een uitkering. Eerst op grond van de Wet Werk en Bijstand en nu op grond van de Participatiewet. In het verleden is de heer T. een periode taxichauffeur geweest en hij wil dat graag weer worden. Het liefst directiechauffeur.

Op 9 juni 2015 bereidt hij met zijn matchmaker een sollicitatiegesprek bij een taxi-organisatie voor. Het aanbod dat hij tijdens het sollicitatiegesprek op 11 juni 2015 van de taxi-organisatie krijgt voldoet echter niet aan zijn verwachtingen op basis van het gesprek met zijn matchmaker. Daarom vraagt hij tijdens het sollicitatiegesprek bedenktijd om met haar te overleggen. Meteen na het gesprek probeert hij contact te krijgen, maar het lukt niet haar aan de telefoon te krijgen. Uiteindelijk stuurt hij haar een e-mail en in die e-mail vraagt hij ook om vakantie.

De baan bij de taxi-organisatie gaat niet door.

Op 15 juni 2017 stuurt de gemeente de heer T. een uitnodiging voor een handhavingsgesprek bij de handhaver de heer J. De gemeente heeft het voornemen een maatregel op te leggen omdat het volgens de gemeente de heer T. te verwijten is dat hij de baan niet heeft gekregen. De gemeente besluit hem na het gesprek een maatregel op te leggen.

De heer T. is het daar niet mee eens en tekent bezwaar en daarna beroep aan. De rechter geeft hem gelijk: *“Gelet op de onduidelijkheden ten aanzien van de met eiser gevoerde gesprekken....., is er onvoldoende grond om te oordelen dat eiser zich verwijtbaar heeft gedragen..... Nu een maatregelwaardige gedraging niet is komen vast te staan heeft verweerder bij het bestreden besluit ten onrechte de maatregel gehandhaafd”*. Daarnaast is de heer T. ontevreden over het gesprek met de heer J. Hij vindt dat de heer J. zich onfatsoenlijk tegenover hem heeft gedragen.

De ombudsman kan niet vaststellen dat de heer J. zich tijdens het handhavingsgesprek onfatsoenlijk heeft gedragen. De ombudsman vindt wel dat de gemeente in zijn geheel onvoldoende invulling gegeven aan het vereiste fatsoenlijke bejegening. De gemeente had alle opeenvolgende contacten (of het gebrek daaraan) met de matchmaker, de jobcoach, de klantmanager én de handhaver in onderlinge samenhang moeten bekijken af moeten wegen tegen de individuele situatie van de heer T. Dat heeft de gemeente nagelaten en daarom heeft de gemeente zich niet behoorlijk gedragen.



## *Inleiding*

De heer T. is 58 jaar en heeft sinds medio 2000 een uitkering. Eerst op grond van de Wet Werk en Bijstand en nu op grond van de Participatiewet. Hij is een periode taxichauffeur geweest en wil dat graag weer worden. Het liefst wil hij directiechauffeur worden. In het kader van zijn re-integratie wordt hij uitgenodigd voor een gesprek op 9 juni 2015 ter voorbereiding op een gesprek op 11 juni 2015 bij RMC/RTC. RMC/RCT biedt een traject aan met een opleiding tot taxichauffeur met baangarantie. De heer T. is een van de kandidaten.

Tijdens het gesprek op 11 juni 2015 blijkt het te gaan om een proefplaatsing voor 20 uur per week. Dat wordt hem pas tijdens dit gesprek duidelijk. De heer T. is teleurgesteld omdat hij graag uit de uitkering wilde en dat met 20 uur per week werken niet zou lukken. Hij vraagt daarom om bedenktijd om met zijn matchmaker te overleggen. De dag van het gesprek probeert hij telefonisch contact te krijgen met zijn matchmaker. Dat lukt niet. De dag na het gesprek, vrijdag 12 juni 2015, stuurt hij haar een e-mail én vraagt hij om vakantie van 24 juni 2015 tot 21 juli 2015.

Maandag 15 juni 2015 wordt zijn vakantieverzoek naar de afdeling Inkomen doorgestuurd. Dezelfde dag gaat er ook een brief uit aan de heer T. met een voornemen om een maatregel op te leggen in verband met het niet voldoen aan de verplichtingen om mee te werken aan het verkrijgen van een baan. Ook op 15 juni 2015 nodigt Werk en Inkomen de heer T. uit voor een hoor- en wederhoorgesprek op 2 juli 2015 met een medewerker van het team Handhaving. De heer T. neemt contact op met deze handhaver om het gesprek te verzetten, maar die wil eerst de beslissing op het vakantieverzoek afwachten. Als deze beslissing komt, krijgt de heer T. een nieuwe uitnodiging voor een gesprek op 24 juli 2015. De heer T. krijgt inderdaad een maatregel van een maand met 100% korting op zijn uitkering opgelegd. Dit is voor de heer T. aanleiding om een klacht in te dienen.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld en de heer T., de beklagde heer J. en de gemeente de gelegenheid gegeven op de bevindingen te reageren. Op 27 februari 2017 ontving de ombudsman een reactie van de heer T. en op 4 april 2017 een reactie van de gemeente. De ombudsman stelt nu de bevindingen definitief vast en geeft hieronder zijn definitieve oordeel. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.



## ***Klachten***

1. De heer T. dient op 12 november 2015 2 klachten in bij de ombudsman.  
*Klacht 1* De gemeente heeft mij toegezegd dat ik bedenktijd zou krijgen voor het accepteren van een baan bij RMC/RTC. Die toezegging is niet nagekomen en dit heeft ten onrechte tot een maatregel geleid.  
  
*Klacht 2* Medewerkers van de gemeente hebben zich onheus tegenover mij gedragen, vooral de heer J., handhaver.
2. Tegen de beslissing hem een maatregel op te leggen heeft de heer T. bezwaar en beroep aangetekend. Tijdens de behandeling van het bezwaar en beroep heeft de ombudsman de klachtbehandeling opgeschort in afwachting van de uitspraak op het beroep.
3. Op 9 juni 2016 doet de rechter uitspraak op het beroep van de heer T.: *“gelet op de onduidelijkheden ten aanzien van de met eiser gevoerde gesprekken op 9 juni 2015 en 11 juni 2015 en de inhoud hiervan, is er onvoldoende grond om te oordelen dat eiser zich verwijtbaar heeft gedragen.... Nu een maatregelwaardige gedraging niet is komen vast te staan, heeft verweerder bij het bestreden besluit (bob) ten onrechte de opgelegde maatregelen gehandhaafd.”*
4. De ombudsman is niet bevoegd om een onderzoek in te stellen of voort te zetten als het verzoek betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan door een bestuursrechter uitspraak is gedaan. Om die reden besluit de ombudsman uitsluitend een onderzoek naar klacht 2 in te stellen:

*Klacht* Medewerkers van de gemeente hebben zich onheus tegenover mij gedragen. Vooral de heer J., handhaver.

## ***Bevindingen***

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden:

5. De heer T. is 58 jaar en heeft sinds 11 juli 2000 een bijstandsuitkering. De heer T. is chauffeur geweest en wil graag een baan als (directie)chauffeur. In het kader van de toeleiding naar werk krijgt de heer T. een uitnodiging voor een gesprek op 9 juni 2015 met zijn jobcoach mevrouw T. en zijn matchmaker mevrouw B. ter voorbereiding op een gesprek bij RMC/RTC op 11 juni 2015 over een proefplaatsing bij RMC/RTC.



6. Tijdens het gesprek op 11 juni 2015 blijkt het om een tijdelijke baan te gaan, in eerste instantie voor 20 uur per week. Daarover is de heer T. teleurgesteld. Hij had gehoopt op een fulltime dienstverband zodat hij uit de uitkering zou komen. Daarom en omdat hij nog wat vragen heeft, vraagt hij mevrouw T. om bedenktijd voor overleg met mevrouw B.
7. Op 11 juni 2015 neemt de heer T. telefonisch contact op met zijn matchmaker mevrouw B. Omdat zij er niet is, laat hij een terugbelbericht achter.
8. Op 12 juni 2015 stuurt de heer T. een e-mail aan zijn matchmaker mevrouw B. In die e-mail reageert de heer T. op het gesprek bij RMC/RTC en vraagt hij vanwege familieomstandigheden 4 weken vakantie vanaf 24 juni 2015.
9. Op 15 juni 2015 stuurt de matchmaker zijn verzoek om vakantie door naar Domein Inkomen. De matchmaker bericht de heer T. diezelfde dag per e-mail dat hij een aanvraagformulier krijgt toegezonden. Als de heer T. deze aanvraag indient zal een officieel besluit worden genomen op zijn verzoek om vakantie.
10. Op 15 juni 2015 vult de matchmaker ook een Formulier Melding maatregelwaardig gedrag in en diezelfde dag stuurt Werk en Inkomen een uitnodiging voor een gesprek met de handhaver J. Het gesprek is gepland op 2 juli 2015.
11. Op 16 juni 2015 stuurt de klantmanager Inkomen een reactie aan de heer T. op zijn vakantieaanvraag. De klantmanager vermeldt dat de heer T. 28 dagen per jaar op vakantie mag en dat het geen probleem zou moeten zijn om hem de vakantie toe te kennen.
12. Na ontvangst van de uitnodiging voor het handhavingsgesprek, benadert de heer T. de heer J. telefonisch om de afspraak op 2 juli 2015 uit te stellen. Hij wijst in dit gesprek op zijn vakantieaanvraag en zijn familieomstandigheden.
13. Op 18 juni 2015 vraagt de heer J. aan zijn collega's van Domein Inkomen als op de vakantieaanvraag positief wordt beslist, om de heer T. een nieuwe uitnodiging voor een handhavingsgesprek te sturen voor na 21 juli 2015. De heer J. geeft aan dat in de brief moet komen te staan dat de heer T. aan moet tonen dat er inderdaad sprake was van urgentie.



14. Op 22 juni 2015 informeert de heer J. de heer T. op diens e-mail van 20 juni 2015:  
*“Op 18 juni jl. heb ik u telefonisch aangegeven dat u via de back-office een nieuwe oproep zal ontvangen, zodra duidelijk wordt dat u toestemming heeft ontvangen van de Dienst om met vakantie te gaan. Het enige dat ik met u afspreek/afgesproken heb dat indien u om dringende redenen/familieomstandigheden de afspraak bij Handhaving niet kunt bijwonen, u een nieuwe oproep ontvangt voor na uw vakantie – vooralsnog is geen toestemming verleend mbt uw aanvraag- en dat u van de noodzaak om deze dagen op te nemen, bewijs dient te overleggen.....”*
15. Op 23 juni 2015 stuurt de klantmanager Inkomen de heer T. een brief met de beslissing van de gemeente hem vakantie toe te kennen van 24 juni 2015 tot en met 21 juli 2015. Aan deze beslissing worden geen voorwaarden verbonden.
16. Op 7 juli 2015 nodigt Werk en Inkomen de heer T. uit voor een gesprek met de heer J. op 24 juli 2015. In deze uitnodiging staat: *“Svp bewijs van urgentie vakantie/spoedgeval familie omstandigheden meenemen.”*
17. Op 24 juli 2015 vindt het hoor- en wederhoorgesprek met de heer J. naar aanleiding van het voornemen een maatregel op te leggen plaats.
18. Volgens de heer T. gedraagt de heer J. zich tijdens het gesprek intimiderend: *“Hij verhief zijn stem, kwam met zijn hoofd naar voren en lachte mij uit. Hij bleef maar vragen naar mijn privé-situatie, terwijl hem dat niks aanging. Hij lachte op een ongepaste manier en was absoluut niet geïnteresseerd in mijn versie van het verhaal. Hierna zei hij dat ik gedurende een maand 100% maatregel zou krijgen.”*
19. De heer J. herkent de klacht van de heer T. niet. Hij zegt in het hoorgesprek bij de ombudsman op 6 december 2016 over de stemverheffing: *“Ik herken dat niet..... Wat betreft het spreken met stemverheffing kan ik u zeggen dat ik tijdens handavingsgesprekken net zo spreek als nu. De setting waarin het gesprek plaatsvond was open. Dat wil zeggen dat ik in een blok van bureaus zit en er collega's omheen zaten. Tussen de bureaus zijn scheidingswanden geplaatst. Mijn collega's voerden ook gesprekken met werkzoekenden of zaten aan de telefoon. Geen van hen heeft mij ergens op aangesproken. Als er met stemverheffing wordt gesproken, dan valt dit meteen op en schuift er bijvoorbeeld iemand bij het gesprek aan. Ook krijgt de beveiliging een seintje. Ik kan u zeggen dat dit allemaal niet is gebeurd.”*



20. Over het uitlachen zegt de heer J.: *“Waarom zou ik de heer T. uitlachen? Ik vind het belangrijk om respectvol met mensen om te gaan. ....Ik heb wel kort gelachen, toen de heer T. beledigd bleek te zijn dat hij bij zijn gesprek bij RMC/RTC geen koffie kreeg aangeboden. Dat geeft wel aan hoe hij naar deze, in mijn ogen bijzondere, kans op een baan aankeek. Het aangeboden traject met baangarantie in het personenvervoer kost de gemeente zo’n € 6.000,-.”*
21. Over de urgentie van de verlofaanvraag zegt de heer J.: *“In ons RAAK-GUS systeem stond geen aanvraag of goedkeuring voor het verlof en daarom gaf ik aan dat het gesprek door zou gaan, tenzij de verlofaanvraag werd goedgekeurd.... Ik vroeg hem ook om bewijs te tonen van de urgentie of het spoedgeval waarvoor hij verlof nodig had. Dit vraag ik uiteraard niet bij een toegekende of reeds lopende verlofaanvraag. Ik vroeg het in dit geval omdat de heer T. nadat hij de oproep voor het hoor- en wederhoorgesprek ontving, een verlofaanvraag zou hebben ingediend. Het bewijs voor de urgentie van de verlofaanvraag, bijvoorbeeld een sterfgeval, weigerde hij te leveren. ....ik wilde die beslissing afwachten voordat ik de afspraak zou verzetten naar een latere datum. Toen zijn verlofaanvraag werd goedgekeurd heb ik een nieuwe uitnodiging laten sturen.”*
22. Naar aanleiding van het gesprek op 24 juli 2015 besluit de gemeente op 15 augustus 2015 de heer T. voor een maand een maatregel van 100% op te leggen.
23. Tegen het besluit van 18 augustus 2015 hem een maatregel op te leggen, dient de heer T. bezwaar en beroep in. Op 6 juni 2016 doet de rechter te Rotterdam uitspraak op het beroep: *“gelet op de onduidelijkheden ten aanzien van de met eiser gevoerde gesprekken op 9 juni 2015 en 11 juni 2015 en de inhoud hiervan, is er onvoldoende grond om te oordelen dat eiser zich verwijtbaar heeft gedragen.... Nu een maatregelwaardige gedraging niet is komen vast te staan, heeft verweerder bij het bestreden besluit (bob) ten onrechte de opgelegde maatregelen gehandhaafd.”*

### **Standpunt klager**

24. Het standpunt van de heer T. is overeenkomstig zijn klachten. Volgens hem probeert de gemeente een beeld van hem te schetsen dat niet juist is. Hij blijft erbij dat hij met de heer J. geen fatsoenlijk gesprek heeft kunnen voeren.

### **Standpunt gemeente per klachtonderdeel**

25. In reactie op de klachten stuurt de gemeente het interne klachtafhandelingsdossier toe en verwijst naar de inhoud daarvan.



26. De gemeente vindt het niet onredelijk dat de heer J. eerst de beslissing op het vakantieverzoek afwachtte, voordat hij de afspraak van 2 juli 2015 wilde verzetten.
27. De gemeente geeft over de inhoud van het gesprek op 24 juli 2015 aan, dat de heer T. en de heer J. het gesprek duidelijk anders hebben ervaren en dat gedurende het onderzoek naar de klacht niet duidelijk is geworden hoe het gesprek precies is verlopen. De gemeente onthoudt zich daarom van een oordeel over de klacht.

### *Wet en regelgeving*

28. Procesinstructie behandelen melding verblijf in het buitenland  
Deze procesinstructie is van toepassing op verblijf in het buitenland maar ook als een bijstandsgerechtigde in Nederland verblijft en gedurende een bepaalde periode niet aan zijn verplichtingen wil voldoen. In de procesinstructie wordt uitgegaan van een in te vullen formulier dat afgehandeld wordt door de Inkomensconsulent. Een melding moet binnen 2 en maximaal 4 weken afgehandeld worden met een bericht aan de bijstandsgerechtigde.
29. Van de website van de gemeente Rotterdam: [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl):  
*“Als u op vakantie in Nederland gaat hoeft u dit niet te melden. Uw verplichtingen lopen wel door. U moet uw post blijven lezen en blijven solliciteren. Ook moet u zich aan uw opleidings- en re-integratieafspraken houden. ...U vult het formulier “Verblijf in het buitenland” in. Dit staat op het [informatieblad “Verblijf in het buitenland”](#). Het formulier moet minimaal twee weken voordat u op vakantie gaat binnen zijn. Weekenden en nationale feestdagen telt u ook mee.  
U kunt het opsturen naar:  
Team Beheer Inkomen  
Dynamostraat 22  
3083 AK Rotterdam  
Of u kunt het formulier per e-mail opsturen naar het e-mailadres dat uw inkomensconsulent u geeft.  
Krijg ik voor mijn vertrek een reactie op mijn melding?  
U kunt zelf bepalen hoe lang voor vertrek u dit meldt. Als u dit tot twee weken vóór vertrek doet, ontvangt u vooraf een brief of uw uitkering wordt doorbetaald.”*





### ***Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten***

30. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsnormen:

#### **Fatsoenlijke bejegening**

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

*Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.*

### ***Overwegingen***

31. De ombudsman stelt vast dat de communicatie tussen de heer T. en de heer J. getuigt van over en weer wantrouwen.

32. Het wantrouwen van de heer T. komt voort uit zijn negatieve ervaringen met de matchmakers, jobcoaches, medewerkers Inkomen en alle overige medewerkers van de gemeente Rotterdam, waar de heer T. voorafgaand aan het handhavingsgesprek op 24 juli 2015 mee te maken heeft gehad.

33. Over het wantrouwen vanuit de gemeente Rotterdam schrijft de ombudsman in het rapport *“De weg naar werk, niet geplaveid wel schoongeveegd ....”* van mei 2015: mensen die bijstand aanvragen voelen zich door de gemeente behandeld als hufters, losers of fraudeurs. Een Rotterdammer die een bijstandsuitkering aanvraagt, mag net zoals ieder andere burger van de gemeente een fatsoenlijke bejegening en behoorlijke dienstverlening verwachten.

34. De gemeente Rotterdam is verantwoordelijk voor alle gedragingen van zijn medewerkers en ze worden in het kader van de klachtbehandeling dan ook toegerekend aan het bestuursorgaan, het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam.

35. De ombudsman vindt dat van de gemeente en allen die haar vertegenwoordigen verwacht mag worden dat zij altijd professioneel handelen en oog blijven houden voor de individuele situatie van betrokkene. Dat geldt ook als betrokkene in



telefonische contacten en berichten die hij naar de gemeente stuurt, herhaaldelijk en dwingend aandacht vraagt voor zijn situatie.

36. Inhoudelijk stelt de ombudsman vast dat de data van de vakantieaanvraag en de uitnodiging voor het handhavingsgesprek een ongelukkige samenloop van omstandigheden opleveren. De heer T. had immers al een vakantieaanvraag ingediend vóórdat de uitnodigingsbrief voor het handhavingsgesprek was verzonden, maar dat was voor de heer J. niet inzichtelijk.
37. Deze ongelukkige samenloop is de gemeente toe te rekenen. Omdat in het systeem van de gemeente Rotterdam niet was geregistreerd dat de vakantieaanvraag op 12 juni 2015 bij de gemeente was binnen gekomen, kon de heer J. niet weten dat de uitnodiging voor het handhavingsgesprek na de vakantieaanvraag was verzonden. Zijn vragen aan de heer T. hadden tot doel om vast te kunnen stellen of de heer T. met zijn vakantieaanvraag het handhavingsgesprek wilde vertragen. Als zijn collega's de vakantieaanvraag op tijd en juist hadden geregistreerd, dan was van begin af aan de ware toedracht duidelijk geweest. Dat vakantie formeel via een formulier aangevraagd moet worden, doet naar het oordeel van de ombudsman aan het bovenstaande niet af. De ombudsman kan zich voorstellen dat bij de heer T. onder deze omstandigheden het wantrouwen alleen maar toenam.
38. Deze voorgeschiedenis ging vooraf aan het gesprek tussen de heer T. en de heer J. op 24 juli 2015. In de uitnodigingsbrief voor dit gesprek wordt bovendien weer naar de reden gevraagd waarom de heer T. vakantie wilde. De ombudsman begrijpt niet waarom de heer T. daarover achteraf verantwoording zou moeten afleggen. Iedere uitkeringsgerechtigde mag tenslotte 4 weken met vakantie als de gemeente positief op zijn aanvraag beslist. De gemeente heeft positief beslist op de vakantieaanvraag van de heer T. zonder daar voorwaarden aan te verbinden. Dan kan zij die voorwaarden achteraf niet meer stellen.
39. Hoe het gesprek op 24 juli 2015 precies is verlopen en of de heer J. zich in het gesprek zelf onheus jegens de heer T. heeft uitgelaten kan de ombudsman niet vaststellen. Hij was niet bij het gesprek aanwezig was en heeft geen reden om aan de verklaring van de heer T. of aan de verklaring van de heer J. te twijfelen. De ombudsman kan zich wel voorstellen dat de heer T. het aanzeggen van een maatregel in de zin van het korten van de uitkering voor 100% voor 1 maand als



‘bedreigend’ heeft ervaren. Dat wil niet zeggen dat de ombudsman vindt dat de heer J. de heer T. bedreigd of geïntimideerd heeft, zoals de heer T. stelt.

40. Achteraf staat vast dat de heer Timmer niet ten onrechte wantrouwend tegenover de gemeente stond. De rechter is het met hem eens dat er over de inhoud van de gesprekken met zijn matchmaker mevrouw B. en zijn jobcoach T. op 9 en 12 juni 2015 onvoldoende duidelijkheid was en dat er daarom onvoldoende grond was om een maatregel aan hem op te leggen.
41. De ombudsman is van oordeel dat de gemeente zich door de cumulatie van de verschillende contactmomenten, in onderlinge samenhang bezien, niet voldoende behoorlijk tegenover de heer T. heeft opgesteld. De jobcoach, matchmaker, handhaver en klantmanager hadden beter naar de individuele situatie van de heer T. moeten kijken. De gemeente had vervolgens naar aanleiding van de individuele situatie van de heer T. en alle contacten met de medewerkers van de gemeente moeten afwegen of er ook andere keuzes mogelijk waren dan het houden van een handhavingsgesprek, het opleggen van een maatregel of aan te dringen op een verantwoording over zijn vakantieaanvraag. Nu de gemeente die afweging heeft nagelaten en onvoldoende heeft gereageerd op alle signalen van de heer T., heeft zij zich onvoldoende behoorlijk tegenover hem gedragen.

### *Oordeel*

42. De gedraging van de gemeente is niet behoorlijk. De gemeente heeft ten opzichte van de heer T. onvoldoende invulling gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Fatsoenlijke bejegening.



## **Bijlage bij rapport dossiernummer 2016.1303**

### ***Klachtbehandeling door de gemeente***

1. Op 27 juli 2015 dient de heer T. een klacht in bij Klachten Werk en Inkomen.
2. Op 18 augustus 2015 besluit de gemeente de heer T. een maatregel van een maand op te leggen.
3. Op 27 augustus 2015 reageert Klachten Werk en Inkomen op de klacht.
4. Omdat de heer T. de klachtafhandelingsbrief niet ontvangt, benadert hij op 1 september 2015 en 4 september 2015 het klachtenbureau Werk en Inkomen.
5. Per e-mail en per gewone post stuurt het klachtenbureau de klachtafhandelingsbrief van 27 augustus 2015 toe.
6. Op 10 september 2015 reageert de heer T. op de klachtafhandelingsbrief. In de klachtafhandelingsbrief gaat de gemeente ervan uit dat de vakantie op 18 juni 2015 is aangevraagd. Volgens de heer T. klopt dit niet en hij overlegt een e-mail van 12 juni 2015 aan zijn matchmaker met zijn verzoek om vakantie.
7. Op 2 oktober 2015 reageert het klachtenbureau Werk en Inkomen met een herziene klachtafhandelingsbrief in reactie op e-mail van de heer T. met de vakantieaanvraag van 12 juni 2015.

### ***Klachtbehandeling door de ombudsman***

8. Op 2 en 4 oktober 2015 reageert de heer T. op de klachtafhandelingsbrief van de gemeente.
9. Op 9 oktober 2015 bevestigt de ombudsman de ontvangst van deze e-mails.
10. Op 21 oktober 2015 verklaart de gemeente het bezwaar ongegrond.
11. Op 5 november 2015 nodigt de ombudsman de heer T. uit voor een gesprek op 12 november 2015.
12. Op 7 november 2015 bericht de heer T. de ombudsman dat zijn bezwaarschrift tegen de maatregel van 18 augustus 2015 ongegrond is verklaard en dat zijn advocaat beroep zal aantekenen tegen de beslissing op het bezwaarschrift.
13. Op 12 november 2015 vindt er een gesprek plaats tussen de heer T. en de ombudsman. Tijdens dit gesprek legt de ombudsman uit dat hij de klachtbehandeling opschort totdat een beslissing is genomen op het beroepschrift dat de heer T. tegen de beslissing op het bezwaarschrift van 21 oktober 2015 heeft ingediend.
14. Op 18 november 2015 stuurt de ombudsman een concept-verslag van het gesprek aan de heer T. toe.
15. Op 24 november 2015 stuurt de ombudsman het definitieve verslag van het gesprek van 12 november 2015 aan de heer T. toe.



16. Op 2 december 2015 deelt de ombudsman aan de heer T. mee dat hij geen onderzoek naar de klacht zal starten. Zodra de bestuursrechter een uitspraak heeft gedaan, kan de heer T. de ombudsman opnieuw benaderen en hem vragen een onderzoek naar de klachten te starten.
17. Daarna stuurt de heer T. een aantal keer e-mails tussen hem en medewerkers van de gemeente toe. Hij doet dit omdat hij wil aantonen dat de gemeente keer op keer de fout ingaat.
18. Op 18 augustus 2016 stuurt de heer T. de uitspraak van de rechtbank Rotterdam van 9 juni 2016 toe. Daaruit blijkt dat het beroep tegen de maatregel gegrond is verklaard en de maatregel is ingetrokken. De heer T. vraagt de ombudsman een onderzoek naar zijn klacht over de heer J. in te stellen.
19. Op 25 augustus 2016 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de klacht.
20. Op 14 september 2016 reageert de ombudsman op een telefonisch verzoek van 12 september 2016 van de heer T.
21. Op 5 oktober 2016 besluit de ombudsman een onderzoek naar een klacht in te stellen en deelt hij zijn besluit mee aan de heer T. en de directeur van het cluster Werk en Inkomen. Voorts nodigt de ombudsman de heer J. uit voor een hoorgesprek.
22. Op 8 november 2016 herinnert de ombudsman de directeur van het cluster Werk en Inkomen aan zijn brief van 5 oktober 2016 omdat hij nog geen reactie heeft ontvangen.
23. Op 18 november 2016 Klachten Werk en Inkomen een reactie op de brief van 5 oktober 2016 toe met een aantal stukken toegestuurd.
24. Op 30 november 2016 stelt de ombudsman de heer T. in de gelegenheid om op de toegestuurde stukken te reageren.
25. Op 29 november 2016 bevestigt de ombudsman de afspraak voor een hoorgesprek met de heer J. op 6 december 2016.
26. Op 6 december 2016 vindt het hoorgesprek met de heer J. plaats.
27. Op 7 december 2016 reageert de heer T. op de brief van 30 november 2016.
28. Op 8 december 2016 verzoekt de ombudsman het cluster Werk en Inkomen om aanvullende informatie.
29. Op 8 december 2016 stuurt de ombudsman een concept van het verslag van het hoorgesprek van 6 december 2016 aan de heer J. toe.
30. Op 28 december 2016 herinnert de ombudsman Klachten Werk en Inkomen aan zijn verzoek om informatie van 8 december 2016.



31. Op 3 januari 2017 verzoekt Klachten Werk en Inkomen om verlenging van de termijn voor beantwoording van de brief van 8 december 2016.
32. Op 4 januari 2017 besluit de ombudsman de reactietermijn met 2 weken te verlengen en stelt hij de gemeente en de heer T. van zijn besluit op de hoogte.
33. Op 16 januari 2017 reageert de gemeente op het verzoek om informatie van de ombudsman van 8 december 2016.
34. Op 17 januari 2017 reageert de heer J. op het concept-verslag.
35. Op 18 januari 2017 vraagt de heer T. of de gemeente al heeft gereageerd.
36. Op 23 januari 2017 stuurt de ombudsman de heer T. een bericht dat de gemeente heeft gereageerd.
37. Op 23 januari 2017 stelt de ombudsman het verslag van het gesprek op 6 december 2016 vast.
38. Op 7 februari 2017 stuurt de ombudsman zijn concept-bevindingen en voorlopig oordeel toe aan de gemeente, de beklagde heer J. en de heer T.
39. Op 27 februari 2017 reageert de heer T.
40. Omdat de ombudsman van de gemeente geen reactie ontving, stuurde hij op 15 maart 2017 een rappel aan de gemeente.
41. Op 28 maart 2017 stuurt de gemeente een reactie toe aan de ombudsman, waarin de gemeente een aantal vragen over de overwegingen stelt. De ombudsman ontvangt deze brief op 4 april 2017.