



Rapport gemeentelijke ombudsman

“Je hebt me laten stikken!”

inzake de klacht van de heer C.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 2836
Datum: 16 april 2018



Samenvatting

De heer C. heeft een (vast) inkomen en hulp nodig. Via Vraagwijzer komt hij in contact met een wijkteam van de gemeente Rotterdam.

Het wijkteam regelt afspraken bij verschillende instanties die de heer C. mogelijk verder kunnen helpen. Een wijkteammedewerker gaat met hem mee naar deze afspraken vanwege zijn agitatie. Dit schrijft het wijkteam in het ondersteuningsplan. Agitatie is prikkelbaarheid, opwinding en rusteloosheid. Het kan een medische, lichamelijke of psychische oorzaak hebben, maar agitatie ontstaat soms ook door veel stress.

Het contact tussen de heer C. en zijn vaste wijkteammedewerkster loopt vanaf het begin moeizaam. De heer C. loopt weg bij het eerste gesprek en gaat verbaal en via apps behoorlijk te keer. Volgens de wijkteammedewerker is hij steeds moeilijker bij te sturen en gaat hij over haar grenzen.

Op de dag dat de heer C. een belangrijke afspraak heeft bij het UWV appt de wijkteammedewerker dat ze niet mee gaat. De heer C. voelt zich in de steek gelaten en klaagt bij de ombudsman.

De ombudsman vindt dat er grenzen zijn aan wat wijkteammedewerkers moeten incasseren. Als een wijkteammedewerker het gevoel heeft dat er over zijn of haar grenzen wordt heengegaan of de situatie onveilig is, mag (moet) de medewerker maatregelen nemen om zichzelf in bescherming te nemen. Dat wil niet zeggen dat de heer C. helemaal geen hulp meer kan krijgen. Dat betekent dat de wijkteammedewerker het probleem aan de orde moet stellen en een alternatief moet voorstellen.

Dat laatste heeft de betrokken medewerker gedaan. Zij stelde een driegesprek voor met haar teamleider, maar daar ging de heer C. niet op in. Later vond alsnog een gesprek plaats, waarbij de heer C. bedreigingen heeft geuit en niet akkoord ging met de aanwezigheid van een beveiliging. Het wijkteam kon de heer C. op dat moment niet verder helpen, maar hield de deur voor toekomstige hulp op een kier. De ombudsman oordeelt dat het gedrag van het wijkteam verdedigbaar is en dat de klachten van de heer C. ongegrond zijn.



Inleiding

De heer C. is gescheiden en heeft zijn woning verkocht. Hij woont nu zo'n 2,5 jaar bij zijn broer. Hij heeft 2 dochters. Met zijn familie heeft hij naar eigen zeggen goed contact.

Hij wil zich inschrijven als woningzoekende, maar heeft schulden. Het bedrijf waar hij werkte als automonteur zou failliet zijn gegaan. Hij werkte daar 20 uur per week. Hij ervaart naar eigen zeggen veel pijn, vanwege een lichamelijke aandoening. Om verschillende redenen durft hij een operatie niet aan. Hij heeft zich ziek gemeld en hoopt op een Ziektewetuitkering in plaats van een WW-uitkering.

Zijn inkomen is niet stabiel. Hij heeft het cluster Werk en Inkomen van de gemeente Rotterdam om een aanvulling op zijn inkomen gevraagd. Via Vraagwijzer vraagt hij hulp bij het ordenen van zijn financiën en het aanpakken van zijn schulden. Hij wil zijn leven weer op de rit krijgen. Via Vraagwijzer komt hij in contact met een wijkteam, maar het contact wordt na enige tijd verbroken.

De heer C. is ontevreden over zijn ervaringen met het wijkteam, dat hem zou ondersteunen. Hij dient daarover bij de gemeente een klacht in, maar blijft ontevreden over de afhandeling daarvan door het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel opgesteld. De heer C., de betrokken medewerkers en de gemeente Rotterdam kregen de gelegenheid op de bevindingen te reageren. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling. De bevindingen werden ook aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam verstuurd. Na ontvangst van de reacties heeft de ombudsman de bevindingen definitief vastgesteld en geeft hij in dit rapport zijn definitieve oordeel.

Klachten

- Klacht 1* De medewerkster van het wijkteam is ten onrechte toezeggingen niet nagekomen:
- a) dat zij aanwezig zou zijn bij het gesprek met de arts bij het UWV en
 - b) dat zij zou bellen hoe het tijdens het gesprek met de arts van het UWV is gegaan.



Klacht 2 De klachtafhandelingsbrief klopt niet ten aanzien van de data: een telefoongesprek heeft volgens MO op 9 juni 2017 plaatsgevonden, terwijl dit in werkelijkheid op 7 juni 2017 heeft plaatsgevonden. Voordat ik boos was geworden, wilde de medewerkster mij al niet meer helpen.

Klacht 3 De dienstverlening is ten onrechte beëindigd en ik krijg ten onrechte geen hulp meer.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Op 24 februari 2017 stuurt een baliemedewerker van Vraagwijzer de vraag van de heer C. om hulp bij het op de rit krijgen van zijn leven door naar Wijkteam Middelland. Op dezelfde dag wordt de aanvraag doorgestuurd naar mevrouw R., medewerkster van Wijkteam Middelland. Zij neemt contact op met de heer C.
2. Op 16 maart 2017 schrijft mevrouw R. dat de heer C. hulp wil bij het aanpakken van zijn schulden en bij het vinden van een woning. De heer C. had een aanvraag gedaan voor een Ziektewet uitkering, maar die heeft hij stop gezet toen hij zijn huidige baan vond. Wat betreft hun onderling contact schrijft ze *“Cl. lijkt geagiteerd te worden na de vraag wie hem dwingt om zoals hij zelf zegt tijdens zijn ziek zijn (zich) kapot te werken”* De heer C. zou daarna zijn opgestaan en het gesprek beëindigen. Op de gang zou hij naar mevrouw R. hebben geroepen dat ze moet uitkijken. Het gesprek eindigde volgens mevrouw R. na ongeveer 5 minuten.
3. Op 21 maart 2017 vraagt mevrouw R. aan de heer C. of hij de ondersteuning vanuit het wijkteam voort wil zetten. De heer C. reageert op 25 maart 2017. Hij appt¹: *“Luister je hebt me vernederd plus beledigd voor wie en wat. Ik kom hulp vragen en niet om belachelijk gemaakt te worden. Jij moet je schamen. Ik zou eigenlijk een klacht tegen je moeten indienen, maar ik weet dat het jou niks gaat doen. Ik hoop dat je ooit van mijn problemen 1 procent meemaakt, dan zie je wel wat pijn is.”* Aan het eind van de dag appt hij dat hij wel een afspraak wil maken als mevrouw R. kan helpen bij het vinden van een bewindvoerder.

¹ De ombudsman heeft voor de leesbaarheid een aantal leestekens en woorden toegevoegd.



4. Op 14 april 2017 vindt een tweede intakegesprek plaats tussen de heer C., mevrouw R. en een collega. Mevrouw R. maakt de situatie van het eerste intakegesprek bespreekbaar. Ze wil weten hoe ze met de heer C. om moet gaan, om herhaling te voorkomen. De heer C. lijkt weer boos te worden en daarom gaat ze er niet op door. Ze stelt voor om in gesprek te gaan met een bewindvoerder. De heer C. geeft aan dat hij voortdurend in conflict is met mensen, maar dat eigenlijk niet wil. Hij denkt dat hij de laatste jaren anders functioneert, misschien moet hij met iemand gaan praten.
5. Mevrouw R. regelt, tussen 13 april 2017 en 1 juni 2017, diverse afspraken voor de heer C. met de huisarts, de Kredietbank, bewindvoering, een raadvrouw, een ziekenhuis en uiteindelijk het UWV. De heer C. bedankt haar regelmatig via WhatsApp, wanneer een nieuwe afspraak tot stand is gekomen. Mevrouw R. gaat mee naar deze afspraken en is steeds 5 minuten voor een afspraak aanwezig. Mevrouw R. ziet dat de heer C. boos is op zijn huisarts.
6. Op 8 mei 2017 meldt mevrouw R. de heer C. aan voor de Kijvelanden². Wat betreft de reden van aanmelding schrijft ze:
“...De heer beschrijft een gevoel van gejaagd en erg opgefokt. Daarnaast merkt hij dat hij ten allen tijde zeer geagiteerd is, wat in verschillende situaties naar voren komt, deze situaties lopen allemaal uit op conflicten. De heer wil hier graag verandering in zien. Mijn zorg is dat de heer doorschiet in zijn agressie. Ik ben bereid om met de heer C. op intake te komen.”
7. Op 15 mei 2017 vindt er een gesprek plaats tussen de heer C. en mevrouw R. in Pier 80. De heer C. helpt regelmatig in de zaak van zijn vader en broer. Het contact met zijn broer gaat op dat moment niet zo goed. De heer C. is prikkelbaar en sluit zich dan vaak af voor contact. De heer C. en mevrouw R. ondertekenen beiden een ondersteuningsplan voor de heer C. Op pagina 1 van het plan staat dat de afspraken bindend zijn. De gemeente zal de heer C. aan de afspraken houden en hij mag de gemeente aanspreken op hun verplichtingen. Op pagina 4, 5 en 6 staat bij acties:
*“Ik zoek uit waar ik recht op heb (Ziektewet, WW of bijstand)
Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de raadsman/vrouw.
Ik kan een keuze maken in welk traject ik wil oppakken voor mijn schulden.
Er heeft een gesprek plaatsgevonden met bewindvoering.
Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de Kredietbank.*

² Een organisatie die zich richt op forensische psychiatrie.



Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de huisarts.

Er heeft een gesprek plaatsgevonden met behandelend arts in het Havenziekenhuis.

Ik heb een doorverwijzing naar de GGZ.

Ik heb een intake gesprek bij het Dok gehad."

In het ondersteuningsplan (pagina 7) staat: *"Plan van Aanpak is om cliënt te begeleiden bij iedere afspraak gezien zijn agitatie"*.

8. Ook op 26 mei 2017 komt de heer C. met een formulier van het UWV naar mevrouw R. De heer C. is geagiteerd, omdat hij meent dat hij het formulier al eerder heeft ingevuld. Mevrouw R. en de heer C. bellen samen naar het UWV. De aanvraag voor een WW-uitkering blijkt afgewezen. De aanvraag voor een uitkering op basis van de Ziektewet is in behandeling. De heer C. wil weten vanaf welke datum er geld wordt uitgekeerd door het UWV.
9. Op 29 mei 2017 laat de heer C. mevrouw R. weten dat hij gebeld is door het UWV. Ze willen dat hij op 30 mei 2017 om 09:00 uur bij hun arts is. De heer C. heeft 'nee' gezegd. Hij wil dat ze mevrouw R. bellen voor een afspraak. De heer C. moet bovendien op 30 mei 2017 naar het ziekenhuis. Hij wil niet zonder mevrouw R. naar de arts van het UWV. Hij vraagt haar om te bellen naar het UWV en te vragen hoe het zit. Mevrouw R. is verbaasd. Ze had het UWV juist gevraagd of ze alleen met haar willen bellen. Ze appt naar de heer C. dat ze zelf naar het UWV zal bellen voor opheldering.
10. Op 30 mei 2017 appt mevrouw R. de heer C.: *"Op 8 juni om 10:00 moeten we naar de arboarts"*. Het UWV heeft haar gebeld en doorgegeven dat alle contacten nu via mevrouw R. zullen lopen.
11. Op 1 juni 2017 vraagt de heer C. per app aan mevrouw R. of ze ook naar de deurwaarders kan bellen. Zo niet dan gaat hij ze een e-mail sturen en *'helemaal uitloeken'*.
12. Op 7 juni 2017 hebben de heer C. en mevrouw R. een telefoongesprek. Mevrouw R. belt de heer C. naar aanleiding van vragen van het UWV. Mevrouw R. noteert: *"De heer gaat uit zijn stekker en scheld alles bij elkaar. De heer was hier niet in te corrigeren...de heer doet zijn beklag dat hij al een aantal maanden begeleid wordt maar geen steek verder is gekomen."* Mevrouw R. zou het gesprek hebben beëindigd en gezegd hebben dat ze hem de volgende dag zou bellen.



13. Mevrouw R. appt de heer C. op 8 juni 2017 om 08:40 uur³:

“Goedemorgen ..., Na ons gesprek van gisteren heb ik overleg gehad met mijn wijkteamleider. In overleg met haar is besloten niet mee te gaan naar het gesprek bij het UWV. Ik zal je na het gesprek bellen om na te gaan hoe het gesprek is verlopen. En een gesprek in te plannen. Heel veel succes....”

De heer C. laat weten dat hij het niet begrijpt en zich in de steek gelaten voelt. De heer C. appt mevrouw R. dat hij haar juist deze dag het meest nodig had.

25. Op 9 juni 2017 vraagt de heer C. aan mevrouw R. waarom de zaken nu zo lopen. Daarna vraagt hij waarom mevrouw R. raar doet. Ze zegt te komen, maar komt niet en ze zegt te bellen, maar doet dit ook niet. Heeft hij iets verkeerd gedaan waar hij niks van weet? Mevrouw R. geeft een toelichting: *“...ons contact gaat zo moeizaam. Tijdens een gesprek met mijn wijkteamleider ben ik tot de ontdekking gekomen dat ik over mijn grenzen ga. Ik wil helpen, maar als ik steeds met weerstand te maken heb kom ik niet verder en kom jij niet verder. In het gesprek met haar kon ik 100 excuses bedenken over waarom jij zo reageert en bent, maar ik verlies daarbij mezelf.”* Mevrouw geeft aan dat er een driegesprek met de teamleider kan plaatsvinden. Zij heeft hem aangemeld bij het Dok.

26. De heer C. appt op 9 juni 2017 dat hij niet openstaat voor een driegesprek met de teamleider. Hij appt mevrouw R. onder andere:

“Je hebt me laten stikken. Jij bent slecht. Ik zag al dat je NIKS kon. Jij moet veel leren. Ik schaam me voor jou. Schijnheilige dat je bent. Je hebt nooit met aandacht geluisterd. Je zoekt een weg om mij niet te helpen. Ik ga nu een klacht indienen tegen jou en je teamleider. Jullie hebben mij in de steek gelaten”. Mevrouw R. appt hem contactgegevens voor het indienen van een klacht bij de gemeente Rotterdam en wenst hem het allerbeste. Ze blokkeert het nummer van de heer C. Naar eigen zeggen om erger te voorkomen. De heer C. zou daarna hebben gebeld en door zijn gegaan met beledigen. Mevrouw R. zou daarop het gesprek hebben beëindigd.

27. Op 9 juni 2017 dient de heer C. een klacht in tegen mevrouw R..

28. Op 12 juni 2017, stuurt een consultant van Vraagwijzer de gemailde klacht naar de andere consultants.

Mevrouw R. krijgt de klacht copie conform toegestuurd. De consultant vraagt of iemand de heer C. nog op een spreekuur heeft gesproken.

³ voor de leesbaarheid zijn fouten weggehaald en een aantal woorden toegevoegd



29. Op 13 juni 2017 neemt de teamleider van mevrouw R., mevrouw O., telefonisch contact op met de heer C. Ze doet dit naar aanleiding van zijn klacht. Ze zou hem gevraagd hebben naar zijn kant van het verhaal. Hij zou daar niet over willen praten, maar hij zou op 19 juni 2017 een afspraak hebben met iemand om: “*onder 4 ogen*” te spreken.
30. Mevrouw O. neemt eveneens op 13 juni 2017 telefonisch contact op met een medewerker klachten. De medewerker weet niet of en met wie de heer C. een afspraak heeft. Omdat de heer C. hulp nodig heeft zullen het wijkteam en de medewerker klachten contact met elkaar opnemen voor de vervolgstap. Na afloop stuurt mevrouw O. een e-mail aan de medewerker klachten waarin ze de aanleiding en het telefoongesprek samenvat en vraagt om contact over eventuele vervolg stappen.
31. Op 16 juni 2017 stuurt een medewerker klachten een e-mail aan mevrouw O. Ze heeft telefonisch contact gehad met de heer C. Hij heeft op 19 juni 2017 een gesprek bij Bureau Frontlijn. Hij zou hebben gezegd dat hij nu al 2 keer gebeld is door een medewerker van de gemeente en daar is hij niet blij mee. De heer C. zou onredelijk zijn geweest, waarna de medewerker het gesprek heeft afgerond. De medewerker klachten zal de heer C. een brief sturen met daarin de reden waarom hij niet verder is geholpen door de wijkteammedewerker. De medewerker klachten schrijft dat ze hoopt dat de heer C. bij Bureau Frontlijn de juiste hulp krijgt.
32. Mevrouw O. reageert op 19 juni 2017 op de e-mail van 16 juni 2017. Ze dankt voor de terugkoppeling en vraagt mevrouw R. om een incidentenformulier op te maken. Ook vraagt ze mevrouw R. om bij de heer C. de aantekening te maken dat hij verbaal agressief kan reageren.
33. Op 19 juni 2017 heeft een medewerker Frontlijn een ‘*kort en opmerkelijk*’ gesprek met de heer C. De heer C. dacht zelf dat hij een gesprek zou hebben met de medewerker klachten. Hij wil geen hulp van Bureau Frontlijn, maar gaat naar de gemeentelijke ombudsman. De medewerker van Bureau Frontlijn zou hebben ingezien dat de heer C. echt hulp nodig heeft.
34. Op 21 juni 2017 vraagt mevrouw O. aan mevrouw R. om contact op te nemen met Bureau Frontlijn en hen te informeren over de afspraak met het Dok (forensische psychiatrie).



35. Op 22 juni 2017 doet mevrouw R. een Melding geweldsincident naar aanleiding van een telefoongesprek met de heer C. op 7 juni 2017. De beveiligingsbeambten van wijkgebouw Pier 80 nodigen de heer C. daarop uit voor een ordegesprek.
36. Op 28 juni 2017 heeft de heer C. een ordegesprek met beveiligingsbeambten van wijkgebouw Pier 80. De heer C. biedt zijn excuses aan voor zijn gedrag tijdens het telefoongesprek met mevrouw R. Hij ondertekent een verslag⁴ van het ordegesprek en mag vanaf vrijdag 30 juni 2017 weer bij Vraagwijzer komen⁵.
37. Op 18 juli 2017 neemt het wijkteam contact op met de heer C. De wijkteamleider geeft aan dat ze probeert om de ondersteuning vlot te trekken. Er vindt een gesprek plaats met de heer C. Na afloop van dit gesprek doet de wijkteamleider (intern bij de gemeente) een melding van bedreiging.
38. Op 20 juli 2017 geeft het Team Vitaal en Veilig Werken, van de gemeente Rotterdam aan dat de bedreiging door de heer C. niet concreet genoeg was. De politie zal de aangifte vermoedelijk niet opnemen. Het incident wordt geregistreerd in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

Standpunt klager

39. Het standpunt van de heer C. is conform zijn klachten.

Standpunt gemeente

40. Op de gemeente ligt een verplichting om medewerkers te beschermen tegen onveilige situaties. De heer C. is terecht niet geholpen door de wijkteammedewerker. Hij had hulp maar deze is door zijn gedrag en op verzoek van de leidinggevende van de medewerker beëindigd. De heer C. kan (weer) bij de gemeente terecht als hij bereid is en blijft om de medewerkers van het wijkteam met respect te behandelen.

Standpunt betrokken teamleider (mevrouw O.)

41. Na het 1^e contact met de heer C. gaf mevrouw R. aan dat hij verbaal niet handig was en zeer geagiteerd reageerde. Bij een volgend gesprek zat er iemand bij. Iedere medewerker is in principe zelf verantwoordelijk voor het inschatten van

⁴ Met pen zijn 2 wijzigingen aangebracht in de tekst van het verslag.

⁵ De ombudsman heeft geen informatie over een pandverbod aangetroffen.



zijn of haar eigen veiligheid bij contacten met burgers. Ik denk dat mevrouw R. voor zichzelf de juiste stappen heeft gezet. Ze heeft naar eer en geweten gehandeld.

42. Bij het eerste face to face gesprek met mevrouw R. en een mannelijke collega bij Vraagwijzer, is de heer C. verbaal zo agressief geweest dat de beveiliging een ordegesprek met hem wilde. Dat gesprek heeft uiteindelijk ook plaatsgevonden en de heer C. heeft toen beloofd zich voortaan te gedragen.
43. Mevrouw R. belde mij voor de afspraak bij het UWV. Na bedreigende uitlatingen van de heer C. richting mevrouw R. wilde ze voor haar veiligheid niet met hem mee naar het UWV. Ze vertelde mij dat zij wilde gaan om de heer C. te sussen, wanneer hij boos zou worden. Ik heb gezegd dat er bij het UWV ook mensen zijn om hem te sussen en dat ze er niet naartoe hoefde te gaan.
44. Nadat mevrouw R. had gezegd: *“Deze meneer heeft wel hulp nodig, maar ik ga het niet doen”*, zocht ik een vervanger. Een andere medewerkster wilde niet alleen met hem in gesprek. Samen met deze medewerkster deed ik op 18 juli 2017 een gesprek met de heer C. in aanwezigheid van een beveiliging. De heer C. weigerde te praten, zolang de beveiliging aanwezig was. Ik heb alles uit de kast gehaald om een gesprek op gang te brengen, maar het is niet gelukt. We moesten helaas concluderen *‘tot hier en niet verder’*. Dit is hem wel mondeling gezegd, maar in ieder geval niet schriftelijk. De heer C. ontvangt nu geen dienstverlening vanuit het wijkteam, omdat hij niet akkoord wilde gaan met onze veiligheidsmaatregel (de aanwezigheid van een beveiliging).
45. Bij de beëindiging van het gesprek op 18 juli 2017 zei de heer C. tegen ons: *“Als de tijd des oordeels is gekomen ben je van mij.”* We hebben toen een Incidentenformulier ingevuld. Uit de analyse kwam dat het niet aangiftewaardig was, maar dat was ook niet de insteek. We wilden een signaal vastleggen, dat wellicht later nog van belang is.

Standpunt betrokken wijkteammedewerker (mevrouw R.)

46. Ik heb de heer C. in februari of maart 2017 voor het eerst ontmoet. Bij het eerste contact deed hij al uitingen die niet door de beugel kunnen. We hebben toen 3 weken geen contact gehad. Bij een tweede gesprek, gelukkig op kantoor en niet bij een huisbezoek, was hij erg ontevreden over onze communicatie. Hij liep boos weg en uitte verbaal een dreigement naar mij: *“Je moet echt oppassen.”*



Ik sprak hierover met mijn wijkteamleider. Ik wilde dat zij bij een volgend gesprek kwam zitten om afspraken te maken met de heer C. over zijn gedrag. Mijn wijkteamleider dacht dat ik dit zelf wel kon doen.

47. De heer C. zat mede door een geschil met het UWV zonder inkomen. Het UWV nodigde hem daarop uit voor een gesprek met een arts. Omdat de heer C. zich heel snel explosief kan uiten leek het mij handig om mee te gaan. Ik heb het zelf voorgesteld. Het merendeel van mijn collega's gaat niet mee naar gesprekken bij instanties. Mensen die niet zelfredzaam zijn in het contact met instanties wil ik ook graag bedienen.
48. De heer C. kon verschrikkelijk schelden en tieren. Een telefonisch gesprek begon met de vraag of hij alsjeblieft niet wilde schelden. Naarmate het gesprek met een arbo-arts van het UWV (op 8 juni 2017) naderde, vond ik de heer C. agressiever en minder goed bij te sturen. Dat werd me te gevaarlijk. Ik heb de heer C., in overleg met mevrouw O., geappt dat ik niet meeding en dat ik hem na afloop zou bellen. Dat laatste ben ik niet vergeten, maar het is er door de hectiek van de dag niet van gekomen. De heer C. weet niet dat ik die dag ook telefonisch contact heb gehad met het UWV. Ik heb hen de situatie uitgelegd en mijn telefoonnummer gegeven voor het geval ze vragen wilden stellen. Ze hebben me niet gebeld.
49. Ik heb sinds juni 2017 geen contact meer met de heer C. Ik ben bang dat als hij mij op straat ziet, hij verhaal komt halen. Aangifte bij de politie heb ik niet overwogen. Ik zie de agressie als onderdeel van een ziektebeeld.
50. Dat ik met de heer C. appte was gebruikelijk. Ik vind het jammer dat het zo is gelopen, maar het helpen van anderen mag niet meer ten koste gaan van mijn eigen veiligheid.

Wet en regelgeving

58. Op grond van artikel 3 Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) is de werkgever verplicht om zorg te dragen voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers "*inzake alle met de arbeid verbonden aspecten*". In artikel 29 Arbowet is bepaald dat de werknemer bevoegd is om het werk te onderbreken "*indien en zolang naar zijn redelijk oordeel ernstig gevaar voor personen aanwezig is*".



59. Het 'Protocol Integere en Veilige Dienstverlening' van de Directie Maatschappelijke Ondersteuning in de Wijk (MOW) van het cluster Maatschappelijk Ontwikkeling van 19 mei 2015.
60. Het rapport van de gemeentelijke ombudsman 'Vandaag zijn wij voor u gesloten' van oktober 2016. Dit is een onderzoek naar de aanleiding van diverse klachten over toepassing van het 'Protocol Integere en Veilige Dienstverlening' (in de praktijk bekend als het Agressieprotocol) van de gemeente Rotterdam.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

61. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten,

Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.



De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

Overwegingen

62. Zowel mondeling als schriftelijk in het ondersteuningsplan is de afspraak gemaakt dat een medewerker van het wijkteam met mevrouw R. mee zou gaan naar alle afspraken met instanties. De reden daarvan was dat de heer C. zich geagiteerd toonde in zijn contacten met instanties en dat de wijkteammedewerker daarin een bemiddelende rol wilde spelen. Dit om te voorkomen dat de communicatie door emotie verstoord zou worden.
63. De ombudsman kan zich voorstellen dat de heer C. op basis van deze afspraak erop rekende dat de wijkteammedewerker mee zou gaan. In de praktijk maakte de wijkteammedewerker afspraken voor de heer C. en ging zij met hem mee. De wijkteammedewerker heeft zich daarmee uiterst dienstverlenend ten behoeve van de heer C. opgesteld.
64. De vraag is of de wijkteammedewerker onder alle omstandigheden haar toezegging na moest komen. De ombudsman vindt van niet. Ook voor wijkteammedewerkers zijn er grenzen aan wat zij moeten incasseren. Zodra de wijkteammedewerker het gevoel heeft dat er over zijn of haar grenzen wordt heengegaan of veiligheid in het geding is, mag de wijkteammedewerker maatregelen nemen om zichzelf in bescherming te nemen. Dat is ook een professionele manier van werken. Dat wil niet zeggen dat betrokkene door geen enkele wijkteammedewerker geholpen kan worden of helemaal geen hulp meer kan krijgen. Het betekent wel dat deze wijkteammedewerker het probleem aan de orde moet stellen en een alternatief moet voorstellen.
65. De ombudsman vindt dat de wijkteammedewerker voldoende gemotiveerd heeft aangegeven waarom zij op 8 juni 2017 niet met de heer C. naar de afspraak bij het UWV kon. Zij beleefde het gedrag van de heer C. ten opzichte van haarzelf als bedreigend en grensoverschrijdend. De ombudsman vindt het invoelbaar en verdedigbaar, gelet op hetgeen zij in het hoorgesprek bij de ombudsman verklaarde en bijvoorbeeld de inhoud van de WhatsApps die de heer C. haar stuurde, dat zij besloot niet meer met hem naar gesprekken te gaan.
66. De wijkteammedewerker heeft op 8 juni 2017 nog wel contact gehad met het UWV, maar daarover niet met de heer C. gecommuniceerd. Het was beter



geweest als dit wel was gebeurd. Dat betekent niet dat de wijkteammedewerker dat persé zelf had moeten doen, een collega of een teamleider had dit op zich kunnen nemen.

67. Ten aanzien van de data in de klachtafhandelingsbrief lijkt het erop dat het bedoelde telefoongesprek inderdaad op 7 juni 2017 heeft plaatsgevonden en niet op 9 juni 2017. Deze verwisseling van data is echter van ondergeschikt belang ten aanzien van de hoofdvraag: heeft de wijkteammedewerker ten onrechte besloten niet mee te gaan naar het gesprek op 8 juni 2017 bij het UWV?
68. In de weken voorafgaand aan 8 juni 2017 nam de spanning tussen de wijkteammedewerker en de heer C. toe. De reden dat de wijkteammedewerker niet meegegaan is naar het gesprek op 8 juni 2017 is niet omdat ze boos op de heer C. was naar aanleiding van het telefoongesprek op 7 juni 2017. De reden was dat hij in de weken voorafgaand aan 8 juni 2017 zich volgens haar moeilijker liet bijsturen en minder voor rede vatbaar leek.
69. Na de gebeurtenissen op 7 en 8 juni 2017 heeft de wijkteammedewerker uitleg gegeven aan de heer C. over haar beweegredenen om niet mee te gaan naar het gesprek met het UWV. Ook heeft zij een driegesprek voorgesteld met haar teamleider en haarzelf. De ombudsman vindt dat een passend voorstel. De wijkteammedewerker heeft voldoende nazorg geleverd.
70. Dat de heer C. niet op het voorstel voor een driegesprek is ingegaan, is zijn eigen keuze. Natuurlijk staat het hem vrij die keuze te maken. Wel was er zorg over het vervolg van de hulp aan de heer C. Inmiddels waren er contacten met Het DOK, KBR en een sociaal raadvrouw. Het wijkteam wilde graag dat die contacten tot een oplossing voor zijn problemen zouden leiden.
71. Later besloot de heer C. wel in gesprek te gaan met de leidinggevende en een andere wijkteammedewerker ten einde de verdere begeleiding vlot te trekken, maar dit gesprek heeft niet tot een goede uitkomst geleid. De heer C. ging niet akkoord met de aanwezigheid van een beveiliging. De ombudsman vindt het spijtig dat de dienstverlening van het wijkteam aan de heer C. is beëindigd. Gezien de situatie is deze beëindiging verdedigbaar.
72. De gemeente heeft zich onder omstandigheden bereid verklaard de heer C. te willen blijven helpen. De gemeente wil daarvoor wel maatregelen nemen voor de



veiligheid van haar medewerkers. De ombudsman vindt het belangrijk dat de heer C. perspectief op begeleiding en hulp blijft houden.

Oordeel

- Klacht 1* De medewerkster van het wijkteam is ten onrechte toezeggingen niet nagekomen:
- a) dat zij aanwezig zou zijn bij het gesprek met de arts bij het UWV en
 - b) dat zij zou bellen hoe het tijdens het gesprek met de arts van het UWV is gegaan.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is behoorlijk. De gemeente heeft voldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Betrouwbaarheid.

- Klacht 2* De klachtafhandelingsbrief klopt niet ten aanzien van de data: een telefoongesprek heeft volgens MO op 9 juni 2017 plaatsgevonden, terwijl dit in werkelijkheid op 7 juni 2017 heeft plaatsgevonden. Voordat ik boos was geworden, wilde de medewerkster mij al niet meer helpen.

De ombudsman vindt de datum van 7 of 9 juni 2017 van ondergeschikt belang. Het gaat erom of enkel het telefoongesprek de aanleiding was om niet mee te gaan naar het gesprek van 8 juni 2017. Naar aanleiding van de eerste klacht heeft de ombudsman geconstateerd dat er veel meer aan de hand was. Daarom sluit de ombudsman deze klacht zonder oordeel af.

- Klacht 3* De dienstverlening is ten onrechte beëindigd en ik krijg ten onrechte geen hulp meer.

De onderzochte gedraging van het wijkteam van de gemeente Rotterdam is behoorlijk. Onder de omstandigheden heeft de gemeente voldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Evenredigheid.

Herinnering aanbevelingen

De ombudsman ziet in het voorgaande geen aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden. De ombudsman wil de gemeente Rotterdam wel herinneren aan aanbevelingen 3 en 4 in zijn rapport '*Vandaag zijn wij voor u gesloten*' van oktober 2016 met de ondertitel '*Ga direct naar de beveiliging, u moet eerst naar een ordegesprek en ontvangt geen dienstverlening*'.



Aanbeveling 3

Differentieer naar de ernst van de agressie-uiting en de zwaarte van de daarop volgende interventie. Zoek bij lichte overtredingen van de 'huisregels' een lichte 'straf'. Zorg voor alternatieven.

Aanbeveling 4

Verstrek aan betrokkenen heldere en volledige informatie over wat hen wordt verweten en bied hen de gelegenheid van hoor en wederhoor. Informeer hen daarnaast mondeling en schriftelijk over hun rechten en plichten



Bijlage bij rapport 2836

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 9 juni 2017 dient de heer C. een klacht in bij de gemeente Rotterdam tegen een wijkteammedewerker.
2. Op 16 juni 2017 belt een medewerker klachten met de heer C. Op dezelfde dag stuurt de gemeente een klachtafhandelingsbrief.
3. De heer C. is het niet eens met de klachtafhandeling door de gemeente Rotterdam. Op 20 juni 2017 bezoekt de heer C. het spreekuur van de ombudsman in Rotterdam. Hij heeft telefonisch zijn komst aangekondigd en hij heeft documenten meegenomen. Na het spreekuur stuurt hij de ombudsman een e-mail.
4. Op 21 juni 2017 reageert de ombudsman op de e-mail van de heer C. van 20 juni en stuurt de heer C. een reactie.

Klachtbehandeling door de ombudsman

5. Op 27 juli 2017 besluit de ombudsman een onderzoek in te stellen naar de klachten van de heer C. Hij stuurt een brief naar de gemeente Rotterdam en aan de heer C.
6. Op 28 juli 2017 stuurt de gemeente Rotterdam een ontvangstbevestiging van zijn klachten aan de heer C.
7. Op 28 juli 2017 vraagt de gemeente ook aan de ombudsman om welke heer C. het precies gaat. Er wonen twee mannen met dezelfde achternaam op hetzelfde adres.
8. Op 1 augustus 2017 laat de ombudsman de gemeente telefonisch weten om welke persoon het gaat.
9. Ook op 1 augustus 2017 laat de gemeente Rotterdam de ombudsman weten dat de betrokken wijkteamleider en de betrokken wijkteammedewerker tot 21 augustus afwezig zijn.
10. Op 23 en 24 augustus 2017 belt de wijkteamleider desgevraagd naar de ombudsman voor het maken van een afspraak voor een hoorgesprek.
11. Op 5 september 2017 stuurt de ombudsman een uitnodiging voor een hoorgesprek aan de betrokken wijkteammedewerker voor 11 september 2017.
12. Op 5 september stuurt de ombudsman ook een uitnodiging voor een hoorgesprek aan de betrokken wijkteamleider voor 14 september 2017
13. Op 11 september 2017 hoort de ombudsman de betrokken medewerkster van het wijkteam.
14. De teamleider van het betrokken wijkteam hoort de ombudsman op 14 september 2017.



15. Op 14 september 2017 stuurt mevrouw O. een e-mail aan de ombudsman. De 'Whats app' contacten zijn opgenomen in het dossier van de heer C. in Mens Centraal.
16. Op 15 september 2017 stuurt de ombudsman mevrouw R. het verslag van het hoorgesprek.
17. Op 20 september 2017 belt een medewerker klachten de ombudsman met een aantal vragen.
18. Op 27 september 2017 vraagt de heer C. de ombudsman per e-mail naar de stand van zaken.
19. Op 3 oktober 2017 belt de ombudsman naar de heer C. naar aanleiding van zijn e-mail van 27 september 2017.
20. Op 28 september 2017 laat mevrouw R. de ombudsman weten dat zij akkoord is met de inhoud van het gespreksverslag.
21. Ook op 28 september 2017 stuurt de ombudsman aan de wijkteamleider het concept-verslag van het hoorgesprek van 14 september 2017.
22. Op 3 oktober 2017 belt de ombudsman met een medewerker klachten in verband met een dossierinzage. Ook belt de ombudsman met de heer C..
23. Op 4 oktober 2017 reageert de wijkteamleider per e-mail op het conceptverslag van de ombudsman van het hoorgesprek op 14 september 2017. Ze wil een paar veranderingen aanbrenge. Daarnaast belt een medewerker klachten met de ombudsman.
24. Op 10 oktober 2017 stuurt de ombudsman mevrouw R. het definitieve verslag van het hoorgesprek van 11 september 2017.
25. Op 12 oktober 2017 vraagt de ombudsman de heer C. om een inzageverklaring te tekenen voor een dossierinzage. Op dezelfde dag mailt de heer C. de ombudsman dat hij akkoord is met het inzien van zijn gegevens.
26. Ook op 12 oktober 2017 stuurt de ombudsman aan de wijkteamleider het gewijzigde en vastgestelde verslag van het hoorgesprek van 14 september 2017.
27. Op 26 oktober 2017 belt een medewerker klachten de ombudsman voor de stand van zaken.
28. Op 3 november 2017 neemt de ombudsman inzage in het digitale dossier van de heer C. in het computerprogramma 'Mens Centraal'.
29. Op 6 november 2017 stuurt de gemeente Rotterdam de ombudsman stukken van het ordegesprek met de heer C. van 22 juni 2017.
30. Op 17 november 2017 stuurt de ombudsman een tussenbericht aan de heer C.
31. Op 8 januari 2018 stuurt de ombudsman de heer C. een tweede tussenbericht.
32. Op 25 januari 2018 stuurt de heer C. een e-mail aan de ombudsman.
33. Op 29 januari 2018 spreekt de ombudsman een voicemailbericht in voor de heer C.



34. Op 30 januari 2018 probeert de ombudsman telefonisch contact op te nemen met de heer C.
35. Op 5 februari 2018 klaagt de heer C. per e-mail over de voortgang van het onderzoek.
36. Op 13 februari 2018 belt de heer C. naar de ombudsman en uit hij zijn ongenoegen over het onderzoek. Ook dient hij per e-mail een nieuwe klacht in over de gemeente.
37. Op 13 februari 2018 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de heer C., aan de betrokken medewerkers en aan de gemeente Rotterdam.
38. Op 16 februari 2018 reageert de ombudsman op de berichten van de heer C. van 5 en 13 februari.
39. Op 15 en 20 februari 2018 stuurt de gemeente Rotterdam een ontvangstbevestiging.
40. Op 20 februari 2018 stuurt de heer C. een e-mail aan de ombudsman.
41. Op 28 februari 2018 reageert mevrouw R. op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
42. Op 7 maart 2018 reageert de gemeente Rotterdam op de bevindingen en het voorlopig oordeel.