



## Overijsselse Ombudsman

De heer en mevrouw K  
Hengelo

**Ons kenmerk**

2018 001

**Contactpersoon**

Mw. M. Knigge

**Datum**

20 juni 2018

**Bijlage(n)****Onderwerp**

Uw klacht

Geachte heer en mevrouw K,

Op 18 december 2017, heeft u een klachtbrief gestuurd aan de Nationale Ombudsman (No). In deze brief komen verschillende klachtaspecten aan de orde, waarbij meerdere gemeenten en andere overheidsinstanties betrokken zijn. De No heeft, na u hierover geïnformeerd te hebben, de brief op 21 december 2017 doorgestuurd aan de Overijsselse Ombudsman (OO), aangezien de klachtonderdelen welke betrekking hebben op de gemeente Hengelo de kern leken te zijn.

Hierna geven wij weer hoe wij uw klacht hebben behandeld en wat de overwegingen en de conclusie van de OO zijn. In het vervolg van deze brief wordt u aangeduid als verzoekers.

**De klacht**

De klachtbrief van 18 december 2017 bevat een uitgebreide uitleg over de ontstane situatie rondom de zorg voor de zonen A. en M. en de financiële situatie waarin verzoekers terecht zijn gekomen.

Er zijn diverse klachten tegen verschillende overheidsinstanties genoemd in de brief. De klacht tegen de gemeente Hengelo is door verzoekers aan het einde van hun brief als volgt samengevat:

*De gemeente Hengelo wordt aangeklaagd wegens het feit dat zij ons opzettelijk in deze situatie hebben gebracht, nooit enige voorlichting of begeleiding hebben geboden, of op de gevolgen van deze hulpvorm hebben gewezen. Het is dwingend opgelegd en er is meermaals bewezen dat de hulp door professionals niet effectief is en ook nog vele malen duurder.*

*Bovendien wegens het ernstig schenden van onze privacy en die van onze kinderen, door het veelvuldig laten zoekraken van privacygevoelige documenten zoals CIZ indicatie en het verstrekken van persoonlijke gegevens aan een zorgbureautje in Wierden.*

**Wat gebeurde er met de klacht?**



## Overijsselse Ombudsman

Op 9 januari 2018 is er telefonisch contact geweest tussen verzoekers en de OO. Verzoekers hebben hun klacht toegelicht en daarbij aangegeven dat de problematiek groot is, dat het allemaal veel te lang duurt en dat hun financiële situatie dermate slecht is dat er dringend actie ondernomen moet worden.

De OO heeft vervolgens telefonisch en per e-mail meermalen contact gehad met de gemeente waarbij is aangedrongen op spoedige behandeling van de bij de gemeente ingediende klacht. Op 15 februari heeft de OO aan verzoekers laten weten dat het ondanks diverse e-mails en telefoontjes tot op dat moment niet gelukt was om een duidelijk beeld te krijgen van de wijze waarop de gemeente met de klacht is omgegaan.

Om meer duidelijkheid te krijgen over de klacht en de wijze waarop Hengelo hiermee omging, heeft op 20 maart 2018 een gesprek plaatsgevonden waarbij, naast verzoekers, de gemeente en de OO aanwezig waren.

### *Gesprek 20 maart 2018*

Tijdens dit gesprek is door de voorzitter van de OO aangegeven dat de OO zich niet mag bezighouden met de inhoud van de zaak, maar dat dit niet wil zeggen dat, om een helder beeld te krijgen waar het in de klacht om gaat, hier helemaal aan voorbij gegaan kan worden. Ook is aangegeven dat de OO geen invloed kan uitoefenen op landelijke wetgeving en niet kan bepalen dat wetgeving van voor 2015 weer van toepassing zou moeten zijn. De OO onderzoekt of de gemeente behoorlijk en zorgvuldig heeft gehandeld.

Tijdens het gesprek is een groot aantal klachtonderdelen aan de orde geweest. Kort samengevat:

- Beschutte werkplaatsen. Verzoekers lichten toe wat speelt rondom zoon M. en dat er al diverse (klacht) procedures over dit onderwerp doorlopen zijn.
- Zoekraken documenten. Er is volgens verzoekers diverse malen iets mis gegaan met het versturen van adreswijzigingen van zoon A. Ook hebben verzoekers diverse malen een CIZ indicatie naar de gemeente gestuurd en zelfs persoonlijk gebracht. De gemeente gaf echter iedere keer aan dat ze niets had ontvangen.
- "Razzia". De sociale recherche is op het adres van een dochter van verzoekers geweest om te controleren of zoon A. hier woonde. Verzoekers geven aan dat dit voor hun dochter een bijzonder traumatische ervaring is geweest. De gemeente heeft gezegd dat deze controle op verzoek van de gemeente Enschede is gedaan. Bij verzoekers is er veel boosheid en onduidelijkheid over het hoe en waarom van deze actie en de daarop volgende reacties van de gemeente.
- Inkomen: Verzoekers vertellen dat de heer Y. van de gemeente via het UWV heeft geïnformeerd naar hun inkomen en daarna heeft aangegeven dat er meer inkomen is dan bij verzoekers bekend is. Hierdoor kwamen verzoekers niet in aanmerking voor diverse toeslagen. Bij navraag bij het UWV kwamen verzoekers er achter dat de heer Y. hier niet was geweest. Dit maakt dat verzoekers van mening zijn dat er tegen hen is gelogen. De heer Y. heeft verzoekers op basis van hem bekende gegevens aangegeven dat hun inkomen dermate hoog is dat ze niet in aanmerking komen voor diverse



## Overijsselse Ombudsman

toeslagen. Het door de heer Y. genoemde inkomen is volgens verzoekers vele malen hoger dan wat daadwerkelijk ontvangen wordt en het is verzoekers onduidelijk of de gegevens die de heer Y. heeft wel kloppen.

- Informatieplicht gemeente: Verzoekers zijn van mening dat het de plicht van de gemeente was hen te informeren dat door inkomsten vanuit het PGB de AOW-partnertoeslag zou vervallen. Verzoekers zijn hierover niet geïnformeerd en waren hiervan niet op de hoogte. Door het niet vermelden van de PGB-inkomsten moeten verzoekers nu een bedrag van € 17.000,- aan het UWV terugbetalen, zijnde teveel ontvangen AOW-partnertoeslag.
- PGB: Op dit moment ontvangen verzoekers geen PGB, omdat zij van mening zijn dat deze gelden bestemd zouden moeten zijn voor de verleende zorg. Echter als verzoekers nu PGB zouden ontvangen is de hoogte van het inkomen volgens hen zodanig dat de vordering van het UWV er van terugbetaald zou moeten worden waardoor het gehele PGB opgeslokt zou worden. Zorg in natura is niet aan de orde, zo hebben verzoekers aangegeven, aangezien de zorg voor hun kinderen zo specifiek is dat dit niet door externen kan worden opgepakt. Informatie aan zorgkantoor X: Er is in het verleden vertrouwelijke informatie over verzoekers door de gemeente aan dit zorgkantoor verstrekt.

Aan het einde van dit gesprek is geconcludeerd dat er al met al een hele lastige situatie voor verzoekers is ontstaan. Omdat er twee gemeenten en ook andere overheidsinstanties bij betrokken zijn is het voor verzoekers ingewikkeld door de bomen het bos te zien.

De gemeente heeft tijdens het gesprek op verzoek van de OO aangegeven te willen kijken hoe ze de regierol kan oppakken en samen met verzoekers zal bezien of en hoe een situatie gecreëerd kan worden die beter is dan de huidige.

De OO heeft toegezegd de schakel te willen zijn met de No waar dat nodig is in verband met klachtaspecten die te maken hebben met instanties die onder verantwoordelijkheid van de No vallen. Tevens heeft de OO aangegeven dat het belangrijk is dat zowel de gemeente als verzoekers "wellicht wat water bij de wijn moeten doen" om tot een betere situatie voor verzoekers te komen. Als standpunten verharder is het bereiken van resultaat lastig.

### *Gesprek tussen verzoekers en de gemeente op 5 april 2018*

Op 5 april jl. heeft de gemeente vanuit bedoelde regierol een gesprek met verzoekers gehad over de verschillende punten. Zowel verzoekers als de gemeente hebben hiervan een korte terugkoppeling aan de OO gegeven:

- Zoon A.: A. maakt gebruik van beschermd wonen. De uitvoering hiervan ligt bij de gemeente Enschede. De gemeente Hengelo heeft hier geen invloed op.
- "Razzia": Op dit onderdeel zal een separate en formele klachtenprocedure worden gestart.
- Verstrekking informatie aan zorgkantoor: De gemeente kan niet verklaren om welke reden deze gegevens verstrekt zijn aan dit kantoor. De gemeente heeft excuses aangeboden voor het verstrekken van de persoonlijke gegevens en heeft hier lering uit getrokken.



## Overijsselse Ombudsman

- Informatieplicht over vervallen AOW toeslag: Volgens de gemeente wijzen de medewerkers mensen op de gevolgen van de keuze voor een PGB of zorg in natura. De gemeente zal nogmaals aan haar medewerkers doorgeven dat ze hier nadrukkelijk op moeten wijzen in voorkomende gevallen.
- PGB zoon M.: Verzoekers dienen zelf een keuze te maken of zij het PGB willen hervatten.
- Beschutte werkplek: Verzoekers koppelen terug dat aangegeven is dat dit een probleem is voor mensen met een Wajong uitkering en dat zowel 'Den Haag' als de gemeenten geen passende oplossing hebben. Verzoekers bieden ondersteuning, maar het UWV wenst geen medewerking te verlenen, zo geven verzoekers in een e-mail aan. De gemeente reageert hierop met "geen commentaar".

### *Gesprek OO met verzoekers op 23 april 2018*

Naar aanleiding van het gesprek op 5 april 2018, dat niet heeft geleid tot verder onderzoek of een andere situatie die voor verzoekers gecreëerd zou kunnen worden dan de huidige, is de OO nogmaals in gesprek gegaan met verzoekers, en wel op 23 april 2018.

Tijdens dit gesprek zijn, waar er nog onduidelijkheden waren, de diverse onderwerpen nogmaals besproken en toegelicht door verzoekers. De OO heeft toegezegd via de No contact op te nemen met de Sociale Verzekeringsbank om te kijken of er mogelijkheden zijn om tot een andere situatie te komen. Tevens is aangegeven dat de OO contact zal opnemen met de heer Y. van de gemeente om te informeren hoe het zit met de informatie die hij heeft ontvangen van het UWV, teneinde hier duidelijkheid over te krijgen.

In het gesprek is ook aan de orde geweest dat wellicht de organisatie MEE behulpzaam kan zijn bij problematiek zoals verzoekers deze ondervinden. De OO zal dit checken en aan verzoeker laten weten.

### **Uitkomsten onderzoek OO**

De OO heeft na bedoeld gesprek contact opgenomen met de No, met het verzoek om de SVB te benaderen om de situatie van verzoekers te bespreken en om te kijken of er oplossingen zijn voor wat betreft de vervallen AOW-partnertoeslag en de openstaande vordering van verzoekers. Gebleken is dat de partnertoeslag niet meer toegekend kan worden. Sinds de gewijzigde wetgeving per 1 april 2015 bestaat deze toeslag niet meer en de SVB geeft aan dat het recht hierop niet kan herleven. De SVB heeft geen mogelijkheden om hier uitzonderingen in te maken.

Voor wat betreft de vordering welke de SVB op verzoeker heeft, heeft de SVB via de No aangegeven dat zij verzoekers adviseert om het PGB weer aan te vragen, zo mogelijk met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2018. De SVB is bereid te komen tot een coulante betalingsregeling, welke van start kan gaan op het moment dat verzoekers voldoende inkomsten hebben. Deze regeling zal dan niet het grootste deel van het te ontvangen inkomen op hoeven te slokken.



## Overijsselse Ombudsman

Verzoekers zijn op de hoogte gesteld van de uitkomsten van het overleg met de SVB en hebben van de OO gegevens ontvangen van de contactpersoon bij de SVB.

De OO heeft verder contact opgenomen met de heer Y. van de gemeente. De heer Y. heeft aangegeven dat er een misverstand moet zijn voor wat betreft de opmerking van verzoekers dat hij contact zou hebben gehad met het UWV (zie 4e bullet van het hierboven vermelde verslag van het gesprek op 20 maart 2018), aangezien hij de financiële gegevens van verzoekers niet via het UWV heeft verkregen, maar via een gemeentelijk systeem, genaamd SUWI-net. De heer Y. heeft deze gegevens opgevraagd na mondelinge toestemming van verzoekers.

Vervolgens heeft de OO toestemming gekregen van verzoekers om de heer Y. nogmaals de gegevens op te laten vragen via dit systeem, zodat duidelijk kan worden waar het verschil zit in de gegevens van de gemeente en van verzoeker zelf. Deze gegevens heeft de OO ontvangen en doorgestuurd aan verzoekers.

Bij nader onderzoek is gebleken dat MEE niet actief is in de gemeente Hengelo. De organisatie Wijkkracht is in deze gemeente actief. Verzoekers hebben laten weten dat zij hier al in een veel eerder stadium contact mee hebben gehad, maar dat deze organisatie niets voor hen kon betekenen, anders dan doorsturen naar het Juridisch Loket.

### **Overwegingen van de ombudscommissie**

Volgens verzoekers heeft de gemeente hen opzettelijk in deze situatie gebracht en heeft de gemeente nooit enige voorlichting of begeleiding geboden of op de gevolgen van deze hulpvorm (verstrekken PGB's) gewezen.

Daarnaast verwijten verzoekers de gemeente het ernstig schenden van de privacy van verzoekers en hun kinderen, door het laten zoekraken van privacygevoelig documenten en het verstrekken van persoonlijke gegevens aan een zorgbureau.

De ombudscommissie toetst de klacht aan de behoorlijkheidsnormen 'goede informatieverstrekking', 'maatwerk' en 'goede organisatie'.

#### *Goede informatieverstrekking*

Het eerste onderdeel van deze klacht wordt getoetst aan de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking die inhoudt dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze klopt en volledig en duidelijk is. Het gaat hierbij om informatie over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken.

De gemeente heeft tijdens het gesprek met verzoekers aangegeven dat medewerkers van de gemeente in de regel wijzen op de gevolgen van keuzes voor een PGB of zorg in natura. Verzoekers geven aan dat dit in hun geval niet is gebeurd. De OO kan niet beoordelen of deze informatie wel of niet aan verzoekers is gegeven.

Echter, als – onder de tot 1 april 2015 geldende wetgeving – een AOW-toeslag werd ontvangen omdat de partner nog geen AOW kreeg en niet te veel verdiende, mag verwacht worden dat de AOW-gerechtigde op z'n minst informeert wat de gevolgen zijn als de inkomsten van de partner hoger worden. Daarom kan het niet opgeven van PGB-inkomsten aan de SVB, met als consequentie het stopzetten en een terugbetaling van de AOW-toeslag, niet worden toegeschreven aan onvolledige informatieverstrekking door de gemeente. Overigens heeft de



## Overijsselse Ombudsman

gemeente in het gesprek met de OO aangegeven dat zij de medewerkers nogmaals zal wijzen op het belang van het verstrekken van goede informatie.

### *Maatwerk*

Verzoekers geven aan dat zij onvoldoende begeleiding hebben ontvangen van de gemeente. De OO toetst dit aan de behoorlijkheidsnorm van maatwerk, die inhoudt dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen: *“De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.”*

De OO is van mening dat in het geval van verzoekers de gemeente – eerder – de regierol had moeten nemen c.q. deze rol op een betere wijze had moeten oppakken. Als inwoners met zulke complexe problematiek en vanuit die problematiek niet alleen met de gemeente maar ook met andere instanties te maken hebben, mag van de gemeente verwacht worden dat hier een stuk regie op wordt gezet. Dat is naar het oordeel van de OO niet – voldoende – gebeurd. Ook toen in het gesprek naar aanleiding van de ingediende klacht door de OO aan de gemeente is gevraagd de regierol op te pakken en de gemeente dit heeft toegezegd, heeft dit in niet meer geresulteerd dan in één gesprek tussen gemeente en verzoekers.

Ook hebben verzoekers vaak lang en soms tevergeefs moeten wachten op reacties, zelfs gedurende de periode van deze klachtprocedure bij de OO. De OO heeft tijdens deze klachtprocedure hetzelfde ervaren.

Vanuit haar verantwoordelijkheid voor haar inwoners in het algemeen en haar betrokkenheid bij verzoekers vanwege de zorg voor hun zonen, had er, zeker in de begeleiding van verzoekers, beter maatwerk geleverd kunnen worden door de gemeente. Vooral nu verzoekers bij herhaling hebben aangegeven in een voor hen, financieel gezien, uitzichtloze situatie terecht te zijn gekomen.

### *Goede organisatie*

De klacht over het zoekraken van documenten en het verstrekken van privacygevoelige informatie wordt getoetst aan de behoorlijkheidsnorm van goede organisatie. Deze norm houdt o.a. in dat de overheid secuur werkt en slordigheden vermijdt. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De gemeente heeft aangegeven dat er inderdaad persoonsgegevens van verzoeker zijn doorgegeven aan een zorgkantoor, zonder dat achteraf achterhaald kan worden waarom dit is gebeurd. Het betreffende zorgkantoor bestaat niet meer en de gemeente geeft aan dat de persoonsgegevens niet doorgespeeld zijn naar een ander kantoor.

De OO is van mening dat de gemeente zorgvuldiger had moeten omgaan met deze gegevens. De gemeente heeft hiervoor tijdens de klachtenprocedure terecht excuses aangeboden en gezegd lering te hebben getrokken uit dit voorval.

Aangezien voor het klachtonderdeel met betrekking tot de "razzia" een formele klachtprocedure is gestart, zal dit onderwerp geen deel meer uitmaken van onderhavige klacht. Indien verzoeker niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente die klacht afhandelt, kan alsnog een klacht bij de OO worden ingediend.



## Overijsselse Ombudsman

Voor wat betreft de overige klachtonderdelen is de OO niet bevoegd om hier uitspraken over te doen, aangezien deze onderdelen niet de gemeente Hengelo betreffen. Voor zover hier wel iets mee is gebeurd, is dit eerder in deze brief aangegeven.

### Conclusie

De OO concludeert dat de klacht van verzoekers ongegrond is voor wat betreft het onderdeel goede informatieverstrekking. De gemeente heeft overigens naar aanleiding van de klacht het belang van goede informatieverstrekking nogmaals onder de aandacht van de medewerkers gebracht.

De klacht over begeleiding en maatwerk is gegrond. De gemeente heeft verzoekers onvoldoende "bij de hand genomen" en had veel meer de regierol op zich kunnen nemen, ook naar andere instanties toe.

Ook de klacht over het verstrekken van privacygevoelige gegevens (norm van goede organisatie) is gegrond. De gemeente had zorgvuldiger moeten omgaan met deze gegevens en had moeten kunnen achterhalen waarom deze gegevens destijds verstrekt zijn. De gemeente heeft hiervoor inmiddels excuses aangeboden aan verzoekers en hier lering uit getrokken. Daarmee heeft de gemeente dit onderdeel naar oordeel van de OO voldoende afgehandeld.

### Aanbeveling aan gemeente

De OO doet de gemeente de aanbeveling om te onderzoeken of het voor gevallen als deze, waarbij het om een complexe problematiek gaat en waarbij niet alleen meerdere gemeentelijke afdelingen en/of medewerkers maar ook andere instanties zijn betrokken, niet goed zou zijn om een 'regisseur' of een contactpersoon aan te wijzen. Deze kan dan samen met de betrokken inwoner(s) de situatie inventariseren en analyseren, de verbindende schakel zijn met de betrokken gemeentelijke afdelingen en instanties en nagaan of en, zo ja, welke mogelijkheden er zijn om tot een aanvaardbare situatie voor alle betrokkenen te komen.

De OO geeft de gemeente verder in overweging te bezien of het zinvol is om in het geval van verzoekers alsnog een regisseur in te schakelen.

-----


Met deze brief wordt uw dossier gesloten. Een kopie van deze brief sturen wij naar het College van B&W van de gemeente Hengelo.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie



P. Jansen, voorzitter



mw. M. Knigge, onderzoeker/rapporteur