



Overijsselse  
Ombudsman

**Dossiernummers 2016 021**

## **RAPPORT**

### **Verzoekers**

De heer A,  
en mevrouw B, hierna genoemd: verzoekers/verzoeker/verzoekster.

### **Datum verzoek**

De Overijsselse Ombudsman (verder genoemd: OO) ontving de verzoekschriften op 8 maart 2016 en op 13 maart 2016.

### **Klacht**

De klacht betreft de werkwijze van rechercheurs van de Sociale Recherche Twente in opdracht van de gemeente Hengelo.

### **Verloop procedure**

Op 17 november 2015 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente Borne. Op 2 december 2015 deelt de gemeente hem mee dat de gemeente Borne de taken op het gebied van sociale zaken heeft ondergebracht in een gemeenschappelijke regeling met de gemeente Hengelo. Nu de uitvoering gebeurt door de gemeente Hengelo, wordt de klacht dan ook doorgezonden.

Op 16 februari 2016 verzendt de gemeente Hengelo de klachtafhandelingsbrief.

Verzoekers zijn niet tevreden met de uitkomst van de klachtbehandeling en wenden zich op 8 en 13 maart 2016 tot de OO.

De OO organiseert een gesprek op 22 april 2016. Hierbij zijn aanwezig: namens de gemeente: de heren X,Y,Z en C;

namens de OO: de heer L. Bezemer en mevrouw J. den Engelse.

Verzoekers hebben zich afgemeld en verzocht het gesprek te verzetten. Nu dit pas bekend werd bij de OO toen de commissieleden al aanwezig waren op het stadskantoor, is besloten

het gesprek in eerste instantie alleen met de vertegenwoordigers van de gemeente te voeren en met verzoekers te spreken op 9 mei 2016 in Borne, ten huize van verzoekster.

### **Bevoegdheid**

De klacht van verzoeker is in eerste termijn door de gemeente behandeld. De klacht van verzoekster heeft op hetzelfde onderwerp betrekking en is dan ook bijgevoegd bij de klacht van verzoeker. Hiermee acht de OO zich bevoegd de verzoeken in behandeling te nemen.

### **Behoorlijkheidsnormen**

In de Algemene wet bestuursrecht staat dat een ombudsman een oordeel geeft over gedragingen van bestuursorganen. Die gedragingen beoordeelt hij aan de hand van behoorlijkheidsnormen.

Daarom betreft de OO bij het onderzoek vooral feiten en omstandigheden die mogelijk aanleiding zijn tot schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale Ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsinstanties en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer.

Dit brengt mee dat de OO in dit geval geen oordeel mag geven over het al dan niet een gezamenlijke huishouding voeren door verzoekers. Dit is een zaak voor bezwaar en beroep bij de rechter.

Wel kan de OO zich uitspreken over de wijze waarop onderzoek heeft plaatsgevonden.

Het gevraagde onderzoek richt zich op de volgende normen:

#### 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.*

### 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.*

### Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

*De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.*

## **Feiten**

1. Verzoekster is van origine afkomstig uit Iran en heeft een bijstandsuitkering van de gemeente Borne. Zij is weduwe. In 2012 ontmoeten verzoekers elkaar. Hij woont dan in Hoogeveen en zij in Borne. In juli 2015, als de woning in Hoogeveen is verkocht, verhuist verzoeker naar Borne naar het adres D. Verzoekster woont aan de .. in Borne.
2. Aangegeven wordt dat begin 2013 bij de gemeente is gemeld dat men elkaar had leren kennen. Volgens verzoekers is toen besproken wat er diende te gebeuren om te voorkomen dat er sprake zou zijn van het voeren van een gezamenlijke huishouding. Dat zou namelijk gevolgen hebben voor de bijstandsuitkering van verzoekster. Verzoekers stellen dat zij zich daar steeds aan hebben gehouden. De gemeente meldt dat in het dossier niets bekend is over een partner, dan wel het melden van een relatie.
3. In 2015 stelt de Sociale Recherche Twente een onderzoek in met als vraag of verzoekers een gezamenlijke huishouding voeren in de periode 1 augustus 2013 tot en met 30 september 2015. Als de zoon van verzoekster uit haar woning vertrekt, volgt een huisbezoek . Daarbij bleek dat verzoekster niet thuis was en verzoeker de deur open deed. Een en ander is aanleiding voor verder onderzoek.
4. Bij het onderzoek onderneemt de sociale recherche onder meer de volgende acties:
  - Het horen van burens in Borne en in Hoogeveen.
  - Opvragen van meterstanden van het waterverbruik in Hoogeveen.
  - Inzage in bankafschriften.
  - Controleren appgegevens.
  - Observaties bij de woning van verzoekster.
  - Informeren bij de verkoper van de auto waarin verzoekster rijdt.
  - Verhoren van verzoekers.
  - Huisbezoek bij verzoekster.
5. Verzoekers geven over het onderzoek het volgende aan:

- Het ging om een gezochte bevestiging van een gewenste verdachtmaking; details worden ingekleurd naar wat de recherche goed uitkomt. Met weerlegging daarvan wordt niets gedaan, want de uitkomst staat al vast.
- Er worden appgegevens gebruikt, bankgegevens opgevraagd, waterverbruik gecontroleerd, burens gehoord.
- Men heeft het gevoel als een crimineel behandeld te worden. Er is wel een relatie, maar aan samenwonen zijn verzoekers nog niet toe.
- Er is geen tolk ingeschakeld.
- Verzoekster is overvallen op haar werk.
- De opstelling was sturend en insinuerend, niet respectvol.
- Als er een beroep op het zwijgrecht wordt gedaan, is de reactie “dat werkt tegen u”, wat dreigend is.

Al met al wordt er volgens verzoekers een ongehoorde inbreuk op de privacy gemaakt en is er vooringenomenheid.

6. Hierover wordt op 18 november 2015 een klacht ingediend bij de gemeente Borne. De klacht blijft daar in eerste instantie liggen en wordt dan doorgestuurd naar Hengelo. Daar komt hij niet op de juiste plek terecht vanwege interne verhuizingen bij de gemeente. De klacht wordt dan ook pas afgehandeld bij brief van 16 februari 2016. De gemeente biedt excuses aan voor de late behandeling. Doordat een en ander was blijven liggen is de klacht –wegens tijdsdruk- alleen schriftelijk behandeld en heeft er geen gesprek plaatsgevonden.
7. In de klachtafhandelingsbrief geeft de gemeente verder aan:
  - Er moet een zorgvuldig onderzoek gedaan worden naar de situatie alvorens er een conclusie kan worden getrokken. Onderzoeken zoals hiervoor beschreven maken daarvan deel uit.
  - Het is vervelend dat betrokkenen het onderzoek hebben ervaren als niet objectief, maar ingekleurd. Tijdens een gesprek wordt geprobeerd te achterhalen of men zich herkent in datgene wat tijdens het onderzoek naar voren is gekomen of dat het onderzochte kan worden weerlegd. De opmerking dat de uitnodigingsbrief die stelt ‘wij willen uw kant van het verhaal horen’ niet strookt met het onderzoek, kan de gemeente dan ook niet plaatsen.
  - Verder gaat de gemeente er van uit dat opmerkingen als ‘dat kan tegen u werken’ niet zijn gezegd. Mocht dat toch het geval zijn, dan biedt de gemeente daarvoor excuses aan.

## Het horen van partijen, standpunten

### De gemeente:

In het gesprek op 22 april 2016 met de vertegenwoordigers van de gemeente komt aan de orde:

Er is qua onderzoek niets ongebruikelijks gedaan. Er worden in dit soort situaties op allerlei punten gegevens opgevraagd, waarnemingen gedaan en gesprekken gevoerd. Zo ontstaat een totaalbeeld. Niet ieder onderdeel op zich kan tot conclusies leiden, in dit geval gold dat wel voor het geheel. Voordat de sociale recherche ging praten met verzoekers, waren er in principe al voldoende aanwijzingen om tot de conclusie te komen dat verzoeker niet in Hoogeveen verbleef en er meer aan de hand was.

Aanleiding voor het onderzoek was, dat bij een huisbezoek, dat werd afgelegd na het vertrek van de zoon van verzoekster uit haar woning, bleek dat verzoeker de deur opende terwijl verzoekster niet thuis was.

Dat was voor de gemeente het eerste signaal dat er wellicht sprake was van een gezamenlijke huishouding. In het dossier van verzoekster staat niets vermeld over een relatie. Wel is het zo geweest dat verzoeker wel is meegekomen met verzoekster voor een gesprek bij de gemeente. Dat is gezien als een vorm van ondersteuning voor verzoekster.

De sociale recherche wilde verzoekers apart horen. Bij het onderzoek was er ook contact met de werkgever van verzoekster. Hier is sprake van een wat andere dan de gebruikelijke werkgeversrelatie. Verzoekster werkt bij een mini-supermarkt als vrijwilliger met behoud van uitkering. Dit in het kader van re-integratie. De supermarkt werkt op deze manier met vrijwilligers en zou anders in de kleine kern niet kunnen bestaan. De werkgever heeft dan ook in verband met begeleiding steeds contact met de gemeente. Toen aan de orde was hoe men met verzoekster in contact zou treden, is door hem aangegeven dat dit zou kunnen in een kamer apart bij de supermarkt. De sociaal rechercheurs zijn daar dan aanwezig; de werkgever zou na afloop van de werktijd verzoekster daar naar toe brengen. Het is dus niet zo dat verzoekster frontaal werd geconfronteerd met sociaal rechercheurs in het bijzijn van collega's. Bij het gesprek is verzoekster uitgelegd waar het om ging, is gecheckt of zij vragen begreep. Dat bleek het geval. Er wordt een (telefonische) tolk ingeschakeld als er een indruk is dat de taal een probleem geeft. Verzoekster heeft de verklaring doorgelezen, waarbij er nog wat is aangepast. Daarna ondertekende zij. Van taalproblemen is niet gebleken; dat lijkt ook wat onlogisch nu zij wel eens alleen in de supermarkt aanwezig is en dan klanten te woord moet staan.

Bij het verhoor van verzoeker bleek dat bepaalde vragen niet werden beantwoord en dat verzoeker zich beriep op zijn zwijgrecht. Dit is toegestaan en er is geen opmerking gemaakt die luidde dat het zwijgen tegen hem gebruikt zou worden. Wel is aangegeven dat het de sociaal rechercheurs opviel, dat juist vragen die te dicht bij kwamen, niet werden beantwoord.

Verder zijn zij van mening dat verzoeker voldoende ruimte heeft gekregen om zijn kant van het verhaal naar voren te brengen en dat er geen ongeoorloofde druk is uitgeoefend.

Het was duidelijk dat verzoeker zich wat verdedigend opstelde. Dan blijft een gesprek wat formeler en zakelijker.

Opgemerkt wordt dat waar er sprake is van appgegevens dit appberichten betreft die de verkoper van de auto aan de sociale recherche heeft laten zien. Dat betrof dan het hoe en waarom van de aankoop door verzoeker van de auto waar verzoekster in rijdt. Voor zover de indruk wordt gewekt door verzoeker dat de sociale recherche appgegevens uit zijn smartphone zou hebben gehaald, klopt dit dus niet.

Wat betreft de klachtbehandeling wordt door de vertegenwoordiger van de gemeente aangegeven dat de klacht lang is blijven liggen, eerst bij de gemeente Borne en daarna in Hengelo. De ontstane tijdsdruk leidde er toe dat verzoeker niet in persoon is gehoord, maar alleen telefonisch. Dit kon ook omdat de klacht op zich helder was. In het telefoongesprek is uitgelegd waarom er onderzoek werd gedaan en wat daarbij de betekenis is van het begrip 'gezamenlijke huishouding'.

#### Verzoekers:

In het gesprek op 9 mei 2016 met verzoekers komt aan de orde:

Er kan geen tolk bij dit gesprek aanwezig zijn. Degene die daarvoor was benaderd heeft moeten afzeggen. De hele situatie heeft er voor verzoekster toe geleid dat zij al haar vertrouwen kwijt is en medisch gezien terugviel. Zij was er na twintig jaar aardig bovenop, maar zij heeft nu weer Mediant moeten inschakelen en gebruikt medicatie voor haar psychische klachten.

Wat betreft verzoeker kan er alsnog een oplossing komen als de gemeente welgemeende excuses aanbiedt voor wat hij als klachten heeft gemeld, zorgt voor rehabilitatie en de uitkering verstrekt over de periode dat deze is stopgezet.

Uitgelegd wordt wat voor de gemeente de aanleiding voor het onderzoek was. Dat kan volgens verzoekers niet kloppen nu zij tegenover de klantmanager steeds open zijn geweest over hun relatie. Zij hebben dat minstens twee maal besproken.

Benadrukt wordt dat er bij het onderzoek steeds sprake is geweest van vooringenomenheid. Er is op geen enkel moment de moeite genomen om bij verzoeker thuis te komen, maar steeds is verondersteld dat hij niet in Hoogeveen of later aan de D in Borne woonde.

Verzoekers zijn in de veronderstelling dat hun WhatsApp berichten worden onderschept.

Uitgelegd wordt dat het daarbij gaat om berichten die de verkoper van de auto heeft laten zien aan de sociaal rechercheurs; dat stelt verzoekers enigszins gerust.

Zij willen zeker niet fout omgaan met deze kwestie, maar hier zijn bij het onderzoek normen en waarden overschreden. Men is te ver gegaan en behandelt hen als criminelen terwijl zij nooit in aanraking zijn geweest met justitie.

Het klopt wat de sociale recherche zegt over het verhoor van verzoekster bij haar werkgever.

Maar niet wordt vermeld dat verzoekster ruim twee uur in het kamertje bij de werkgever heeft gezeten voor verhoor en dat anderen dat konden zien door het daar aanwezige raam.

Bovendien dacht verzoekster in eerste instantie dat het gesprek zou zijn met haar klantmanager, want kort daarvoor had zij hiermee emailcontact.

De werkgever zou tegen de sociaal rechercheurs hebben gezegd dat hij dacht dat ze al jaren samenwoonden, maar inmiddels heeft hij een verklaring afgelegd dat hij nooit over samenwonen heeft gepraat.

Wat betreft gesprekken met omwonenden in Hoogeveen en Borne stellen verzoekers dat hier is gesproken met mensen die hen helemaal niet kennen en dat juist met mensen die er wel van af weten niet is gesproken.

Beiden geven aan dat er druk werd uitgeoefend; de hele gang van zaken wordt als manipulatief ervaren, bijvoorbeeld doordat er gesloten vragen werden gesteld.

Verzoekster kreeg ter plekke het gevoel dat zij haar handtekening moest zetten onder het proces verbaal. Het woord 'moeten' is dan misschien niet gebruikt maar in ieder geval was de sfeer dusdanig dat zij zich onder druk gezet voelde.

Desgevraagd zegt verzoeker dat bij hem wellicht niet letterlijk is gezegd 'Het zal tegen u werken', maar wel is meegedeeld: 'Als u niet meewerkt, is dat niet goed voor het verdere verloop'.

Ook meldt verzoeker dat hij iemand meegenomen had om bij het gesprek met de sociale recherche als toehoorder aanwezig te zijn. De weigering had als reden dat het ging om een onderzoek naar mevrouw. Dat is volgens verzoeker op zich voorstelbaar, maar de wijze waarop werd meegedeeld dat de aanwezigheid van een derde 'niet aan de orde is', was erg onprettig. Ook heeft deze persoon dat zo ervaren. Bovendien is een en ander eigenlijk wel inconsequent. Want aan de andere kant worden er wel domweg briefjes aan mevrouw gestuurd over hem, terwijl de relatie op dat moment uit was.

Bij de bank zijn gegevens over betalingsverkeer opgevraagd. Daaruit blijkt duidelijk dat verzoeker buiten de deur eet. Behalve dat dit toch wel erg de privacy schendt, wordt er ook nog eens niets gedaan met feiten die dan blijken.

Verzoekster vond het een vreemde zaak dat, toen zij aangaf na het verhoor dat de rechercheurs bij haar thuis konden komen kijken, dezen zich alsnog weer gingen identificeren en weer vroegen of ze toestemming gaf.

Verzoeker meldt dat hij op diverse adressen medicatie heeft liggen, zodat direct actie kan worden ondernomen als hij een hypo krijgt. Dat zegt dus niets over waar hij woont.

Hierbij zegt verzoekster dat ook zij diabetes heeft en dat toen zij dat aangaf bij de sociaal rechercheur deze zei: 'Moet ik geloven dat u ook diabeet bent?' De toon waarop dat gebeurde gaf aan dat hij ernstig betwijfelde of zij de waarheid sprak.

Ook toen het over de was doen ging werd ongelovig gereageerd. Zij gaf aan dat zij de was niet deed, maar er waren toevallig wel twee stuks ondergoed van verzoeker bij de was. In haar ogen is het echter niet 'de was doen' als je even wat mee wast, wat is blijven liggen.

Al met al hebben beiden de indruk dat men alleen bezig was met het verzamelen van feiten die het gelijk van de gemeente bevestigen.

## **Reactie op het verslag van bevindingen**

Op 30 mei 2016 laat de gemeente aan de OO weten geen opmerkingen te hebben bij het verslag van bevindingen.

Op 6 juni 2016 reageert verzoeker op het verslag bevindingen. De tekst van zijn email is als bijlage bij dit rapport opgenomen.

De OO overweegt naar aanleiding van de opmerkingen van verzoeker:

Ad Opmerking 1: inderdaad is er een foute datum overgenomen door de OO; dit is aangepast in verslag bevindingen.

Ad Opmerking 2: hierover is ook verklaard dat men niet in aanwezigheid van de sociaal rechercheurs gehoord wilde worden. De aanleiding laat de OO dan ook in het midden. Overigens gaat het hier om de procedurele kant van het verzoek.

De overige opmerkingen bij het verslag bevindingen betreffen met name commentaar van verzoeker. Voor zover relevant wordt dit meegenomen bij de overwegingen van de OO.

Verder heeft verzoeker op 24 en 25 mei 2016 e-mails verzonden aan de OO die gaan over de (wijze van) invordering door de gemeente. Nu deze geen betrekking hebben op het onderhavige verzoek, laat de OO deze verder buiten beschouwing.

## **Overwegingen van de Ombudscommissie**

### Fatsoenlijke bejegening

Een onderzoek door de sociale recherche is een zeer ingrijpende kwestie voor degenen die een dergelijk onderzoek moeten ondergaan. Het is de OO duidelijk dat verzoekers het onderzoek als erg belastend en sturend hebben ervaren. In het bovenstaande is dit duidelijk naar voren gekomen.

De OO is niet bevoegd een oordeel te geven over de resultaten van het onderzoek en de conclusies die de gemeente er uit heeft getrokken. Fouten in het onderzoek staan ter beoordeling in bezwaar en beroep, wat ook in gang is gezet door verzoekers. Wel kan de OO rapporteren over de wijze waarop een onderzoek wordt uitgevoerd.

Als het gaat om de bejegening staat tegenover de standpunten van verzoekers het gesprek dat de OO met de sociale recherche heeft gehad. Daarbij is doorgevraagd op de punten die verzoekers in hun klacht aangeven.

Het is de OO al met al niet gebleken dat er door de sociaal rechercheurs dusdanig is gehandeld dat er gesproken moet worden van direct onbehoorlijk of onzorgvuldig gedrag.



Als verzoekers daar naar gevraagd wordt geven zij aan dat het vooral gaat om de beleving en ervaring.

Alles overziend stelt de OO echter vast dat niet gesproken kan worden van niet correcte bejegening.

#### Evenredigheid

Verzoekers geven aan dat de sociale recherche met het onderzoek op diverse punten ernstig inbreuk maakte op hun privacy. Het is de OO echter niet gebleken dat de sociale recherche hier middelen van onderzoek heeft gebruikt die niet zouden zijn toegestaan. Onderzoek in de buurt, bij energie- en waterleveranciers, naar bankgegevens, naar aankoop van goederen, bij werkgevers geldt in dit soort kwesties als geaccepteerd.

De wijze waarop dit in dit geval is gebeurd geeft voor de OO geen aanleiding om te constateren dat er sprake is van onevenredigheid nu de gebruikelijke middelen zijn ingezet. Voor het overige staat een en ander qua resultaat ter beoordeling in bezwaar en beroep. De OO had vraagtekens bij het door verzoekers aangegeven onderscheppen van whats-appgegevens; de uitleg van de sociale recherche dat het hier gaat om een berichtenuitwisseling die plaatsvond tussen verzoeker en de verkoper van de auto en niet om het in zijn algemeenheid onderscheppen van gegevens, volstaat voor de OO.

#### Voortvarendheid

Als het gaat om de behandeling van de klachten van verzoekers door de gemeente, is de OO van mening, zoals overigens ook door de gemeente aangegeven, dat hier niet voortvarend is gehandeld. De zaak is blijven liggen bij de gemeente Borne en daarna bij de gemeente Hengelo. Oorzaken daarvoor zijn niet echt duidelijk, worden geweten aan interne verhuizing. Dat is naar de mening van de OO wellicht een verklaring maar geen excuus.

Toen duidelijk werd dat er actie moest komen, is er volgens de gemeente telefonisch gehoord. Verzoeker ontkent dit.

Wat daar ook van zij, naar de mening van de OO had, ook al was er veel tijd verstreken, het voor de hand gelegen verzoeker in persoon te horen. Dan had de klachtafhandeling wellicht ook wat uitgebreider kunnen zijn.

Verder valt de OO op in de klachtafhandelingsbrief dat aangegeven wordt dat 'het zal tegen u werken' niet is gezegd, maar mocht dat toch het geval zijn, dan bieden wij excuses aan. Dergelijke excuses acht de OO vrijblijvend nu er feitelijk ontkend wordt wat volgens verzoeker is gezegd.

## Oordeel

### Fatsoenlijke bejegening

De OO is gezien het bovenstaande van oordeel dat wat betreft fatsoenlijke bejegening de klachten van verzoekers ongegrond zijn.

### Evenredigheid

De OO is van oordeel dat daar waar het gaat om de inzet van bepaalde middelen van onderzoek er door de sociale recherche correct is gehandeld conform de gebruikelijke methoden. De klachten zijn op dit punt ongegrond.

### Voortvarendheid

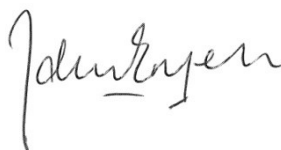
Wat betreft de klachtbehandeling oordeelt de OO dat er niet voortvarend is gehandeld en klachten op dit punt gegrond zijn. De gemeente heeft overigens voor de late afhandeling excuses aangeboden. De OO vraagt verder aandacht voor de wijze van afhandelen zoals hierboven aangegeven als het gaat om het horen van partijen en de klachtafhandelingsbrief.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 23 juni 2016

Behandelend commissielid: L Bezemer,  
Namens deze

P. Jansen

mw. mr. J. den Engelse



bijlage:

Email van verzoeker naar aanleiding van het verslag van bevindingen.  
Zijn opmerkingen zijn in rood weergegeven.

Opmerkingen:

1)/1 Op 17 november 2015 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente Borne. Op 18 november 2015 deelt de gemeente hem mee dat de gemeente Borne de taken op het gebied van sociale zaken heeft ondergebracht in een gemeenschappelijke regeling met de gemeente Hengelo."

Niet juist»» de datum van indienen is juist, de datum van 18 november 2015 moet **2 december 2015** zijn en dat is te laat.

2)/1 Nu dit pas bekend werd bij de OO toen de commissieleden al aanwezig waren op het stadskantoor"

Mw. B werd die ochtend onwel en moest naar de huisarts die het noodzakelijk achtte de psycholoog naar B te sturen»» ik heb direct de afmelding direct nadien telefonisch contact opgenomen en kreeg de VM te horen die vervolgens ingesproken is.

Het is niet onze gewoonte ons af te melden zo vlak voor de zitting terwijl er mensen voor reizen en vrijgemaakt zijn - dit is een belastend gevoel- maar overmacht brak ons op.

**Wij missen deze aanleiding in het verslag**

### 3) **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.*

*Juist het respect ontbrak.*

*B vond de plek van bespreking van geen respect tonen en meent daardoor in een extra ongemakkelijke situatie terecht te zijn gekomen.*

*De col/ego's konden "achter de ramen" alles ",meekrijgen"*

A: Ik ben ernstig in diskrediet gebracht en daarbij is zowel mijn persoon als mijn zaak NIET met respect behandeld maar onrespectvol ( geen confrontatie met internetmutaties Abnamro bankieren maar ingekleurde conclusies, gesprekken met buurt en NIET met mij; idem met mij nieuwe onderburen terwijl ik er vlakbij ( Ikea I aan het werk was .... , hoezo respectvol?

### **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.*

*Het onderzoek was Onevenredig.*

*Men heeft niet de moeite genomen te informeren op objectieve wijze naar mijn of B persoonlijke omstandigheden en vervolgens middelen aangegrepen die onnodige zwaar waren om het "gelijk" te krijgen.( waterschapslasten, internetbankieren ,bezoek in Hoogeveen! Teveel mensen die hier uit privacyoverwegingen niks mee te maken hebben, zijn geconfronteerd met de SR ).*

*Men had eenvoudig TIJDENS het onderzoek met mij in gesprek kunnen gaan en op redelijke wijze kunnen informeren naar de vele ontbijtjes tkeo , de vele andere feiten ipv onevenredig zwaar onderzoek in te stellen.*

*Wat B betreft had tevens TIJDENS het onderzoek gesproken moeten worden.*

*Nu mocht achteraf B of ik het zegje doen, maar dat zegje kon niks meer veranderen aan hetstandpunt, zelfs niet als de feiten het tegendeel beweerden.*

*De RS heeft het signaal van ( twee) bezoeken aan mevrouw F in 2013 genegeerd.*

*Toen men het onderzoek startte had men zonder meer de aantekening van mevrouw F ontdekt en ook als mevrouw F het af gedaan zou hebben - zeer kwalijk te noemen en niet te geloven - als eenbijstaan van B , had men dit als SR als signaal moeten oppakken.*

### **Voortvarendheid**

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

*De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.*

*De voortvarendheid was onder alle peil.*

*De interne verhuizing stond allang vast en is geen reden om onzorgvuldig met dit dossier om te gaan en om die reden had men temeer met partijen op een eerlijke manier TIJDENS het onderzoek in gesprek moeten gaan. Juist de lange periode van verzet en onduidelijkheid breekt ons op .*

### **Feit 2**

Aangegeven wordt dat begin 2013 bij de gemeente is gemeld dat men elkaar had leren kennen.

Volgens verzoekers is toen besproken wat er diende te gebeuren om te voorkomen dat er sprake zou zijn van het voeren van een gezamenlijke huishouding. Dat zou namelijk gevolgen hebben voor de bijstandsuitkering van verzoekster. Verzoekers stellen dat zij zich daar steeds aan hebben gehouden.

*Wij nemen het de SR kwalijk dat wij ons kennelijk voor niets als zodanig gedragen hebben ... immers*

*het wordt nu genegeerd.*

De gemeente meldt dat in het dossier niets bekend is over een partner, dan wel het melden van een relatie.

*Waarom niet?*

*Tot 2x toe! is A met B mee gegaan naar mevrouw F in 2013.*

Mevrouw F stelt dat er niks van te vinden is in het dossier, maar ten eerste is het logisch om aan te tekenen dat bij dit door mevrouw F gevraagde gesprek te noteren wie aanwezig zijn bij het gesprek en ten tweede valt het niet te rijmen met het onverwacht wegllopen van mevrouw F tijdens een gesprek over een nieuwe uitkering, waarbij ineens de heer Z mee terug komt . Eea is - zeker in dit kader - zeer verwijtbaar. De hele intrekking had in een heel ander daglicht komen te staan.

3. In 2015 stelt de Sociale Recherche Twente een onderzoek in met als vraag of verzoekers een gezamenlijke huishouding voeren in de periode 1 augustus 2013 tot en met 30 september 2015. Als de zoon van verzoekster uit haar woning vertrekt, volgt een huisbezoek. Daarbij bleek dat verzoekster niet thuis was en verzoeker de deur open deed. Een en ander is aanleiding voor verder onderzoek.

*Ook bij het constateren van dit feit, had de SR moeten constateren in het dossier dat A aanwezig was bij twee bezoeken van B bij mevrouw F!!*

*Als wij kwaad hadden gewild, hadden we het toch stil gehouden en ieder geval niet nadrukkelijk gezegd dat we een relatie hebben.*

3. In 2015 stelt de Sociale Recherche Twente een onderzoek in met als vraag of verzoekers een gezamenlijke huishouding voeren in de periode 1 augustus 2013 tot en met 30 september 2015. Als de zoon van verzoekster uit haar woning vertrekt, volgt een huisbezoek.

Daarbij bleek dat verzoekster niet thuis was en verzoeker de deur open deed. Een en ander is aanleiding voor verder onderzoek.

Hierover wordt op 18 november 2015 een klacht ingediend bij de gemeente Borne.

De klacht blijft daar in eerste instantie liggen en wordt dan doorgestuurd naar Hengelo. Daar komt hij niet op de juiste plek terecht vanwege interne verhuizingen bij de gemeente. De klacht wordt dan ook pas afgehandeld bij brief van 16 februari 2016. De gemeente biedt excuses aan voor de late behandeling.

Doordat een en ander was blijven liggen is de klacht -wegens tijdsdruk- alleen schriftelijk behandeld en heeft er geen gesprek plaatsgevonden.

Ik neem het de gemeente zeer kwalijk dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden en stel dat dit aantoont dat de gemeente de klacht niet serieus neemt.

Dat een klacht op een verkeerd bureau voorkomt, heeft hier niets mee te maken.

Hoe kan het trouwens gebeuren dat een belangrijk iets als dit op een verkeerd bureau terecht komt...

7. In de klachtafhandelingsbrief geeft de gemeente verder aan:

- Er moet een zorgvuldig onderzoek gedaan worden naar de situatie alvorens er een conclusie kan worden getrokken. Onderzoeken zoals hiervoor beschreven maken daarvan deel uit .

... binnen de kaders van de wet ( zie de 3 eerder genoemde items) en dus niet naar eigen belang en wens.( juist voor dit soort gedragingen is de wet ontwikkeld)

Het is vervelend dat betrokkenen het onderzoek hebben ervaren als niet objectief, maar ingekleurd.

Tijdens een gesprek wordt geprobeerd te achterhalen of men zich herkent in datgene wat tijdens het onderzoek naar voren is gekomen of dat het onderzochte kan worden weerlegd. De opmerking dat de uitnodigingsbrief die stelt 'wij willen uw kant van het verhaal horen 'niet strookt met het onderzoek, kan de gemeente dan ook niet plaatsen.

- Verder gaat de gemeente er van uit dat opmerkingen als 'dat kan tegen u werken' niet zijn gezegd. Mocht dat toch het geval zijn, dan biedt de gemeente daarvoor excuses aan .

.. er is niet met open vizier naar het dossier gekeken of zelfs geprobeerd of het onderzochte kan worden weerlegd.

Zie onze reactie, waaruit herhaaldelijk naar voren komt, hoe wij de zaak kunnen weerleggen.

Dat ruikt ook met de volgende opmerking:

"Voordat de sociale recherche ging praten met verzoekers, waren er in principe al voldoende aanwijzingen om tot de conclusie te komen dat verzoeker niet in Hoogeveen verbleef en er meer aan de hand was. "

In het dossier van verzoekster staat niets vermeld over een relatie. Wel is het zo geweest dat verzoeker wel is meegekomen met verzoekster voor een gesprek bij de gemeente. Dat is gezien als een vorm van ondersteuning voor verzoekster.

De aanwezigheid van A werd als een zakelijke ondersteuning gezien terwijl gelijktijdig in het gesprek genoemd werd dat er sprake was van een relatie en aan de andere kant werd het opendoen van een deur niet als dezelfde zakelijke opening van een deur gezien ? ..... inconsequent!

Nogmaals wil ik kwijt het erg onprofessioneel te vinden dat mevrouw F geen aantekening maakt van mijn - twee maal- meekomen tijdens een gesprek door haar geïnitieerd en meekomt tijdens het huisbezoek en mijn opendoen van een deur dan ineens interpreteert als een aanleiding tot nader onderzoek.

De sociale recherche wilde verzoekers apart horen. Bij het onderzoek was er ook contact met de werkgever van verzoekster. Hier is sprake van een wat andere dan de gebruikelijke werkgeversrelatie. Verzoekster werkt bij een mini-supermarkt als vrijwilliger met behoud van uitkering. Dit in het kader van re-integratie. De supermarkt werkt op deze manier met vrijwilligers en zou anders in de kleine kern niet kunnen bestaan.

De werkgever heeft dan ook in verband met begeleiding steeds contact met de gemeente.

Toen aan de orde was hoe men met verzoekster in contact zou treden, is door hem aangegeven dat dit zou kunnen in een kamer apart bij de supermarkt. De sociaal rechercheurs zijn daar dan aanwezig; de werkgever zou na afloop van de werktijd verzoekster daar naar toe brengen. Het is dus niet zo dat verzoekster frontaal werd geconfronteerd met sociaal rechercheurs in het bijzijn van collega's.

Zonder B te informeren

De sociaal rechercheurs zijn daar dan aanwezig; de werkgever zou na afloop van de werktijd verzoekster daar naar toe brengen. **Het is dus niet zo dat verzoekster frontaal werd geconfronteerd met sociaal rechercheurs in het bijzijn van collega's.**

B wist van niks en werd wel degelijk totaal frontaal geconfronteerd met Soc Rechercheurs en de collega's stonden achter glas en kregen alles mee ( ik ( A )ben zelfs door 1 van de collega,s gebeld tijdens de sessie)

Bij het gesprek is verzoekster uitgelegd waar het om ging, is gecheckt of zij vragen begreep. Dat bleek het geval.

Stelt u zich voor dat u als nederlander in Iran

U wordt bezocht door twee perfect Iraans sprekende Iraniers van rond de 50

U bent totaal verbouwereerd en zegt wat verwacht wordt ( er is geen tolk aanwezig en het kost u moeite om de taal te blijven volgen)

Er wordt een (telefonische) tolk ingeschakeld als er een indruk is dat de taal een probleem geeft.

Hoe durven de heren te insinueren wat ze insinueren!

B doet haar best. maar spreekt en verstaat echt niet op een goed nivo haar Nederlands

..... U heeft haar gehoord op de dag in haar woning en toen was ze niet overrast

Verzoekster heeft de verklaring doorgelezen, waarbij er nog wat is aangepast. Daarna ondertekende zij. Van taalproblemen is niet gebleken; dat lijkt ook wat onlogisch nu zij wel eens alleen in de supermarkt aanwezig is en dan klanten te woord moet staan.

Dat B alleen staat in de zaak is niet omdat ze de taal voldoende zou kennen.

Haar taal zou - o.a. - een reden moeten zijn om haar niet alleen te laten staan.

Nog zo'n manipulerende opmerking!

Bij het verhoor van verzoeker bleek dat bepaalde vragen niet werden beantwoord en dat verzoeker zich beriep op zijn zwijgrecht. Dit is toegestaan en er is geen opmerking gemaakt die luidde dat het zwijgen tegen hem gebruikt zou worden .

.. Er is wel degelijk herhaald een opmerking gemaakt als (( dit zal niet in uw voordeel werken"

Wel is aangegeven dat het de sociaal rechercheurs opviel, dat juist vragen die te dicht bij kwamen, niet werden beantwoord .

..... De rechercheurs zal opgevallen zijn, dat ik me gaandeweg het gesprek stiller opstelde ( na een aanvankelijk spontane opstelling) en toen pas een beroep deed op mijn zwijgrecht; dit kwam doordat ik merkte dat er niks met mijn weerleggingen gedaan werd .. ( men stelde eerder dat het gebruikelijk zou zijn te onderzoeken of zaken kunnen worden weerlegd»» daar bleek herhaaldelijk van dat uitspraken die niet goed in hun verhaal pasten telkens weer herhaald werden, maar net iets anders, totdat het bedoelde antwoord zou komen en daarom deed ik een beroep op het zwijgrecht.>»> wat had het nog voor nut ... de antwoorden stonden al vast!

Verder zijn zij van mening dat verzoeker voldoende ruimte heeft gekregen om zijn kant van het verhaal naar voren te brengen en dat er geen ongeoorloofde druk is uitgeoefend.

Men liet mij praten totdat er een opmerking "gekleurd richting de bedoelde uitkomst kon worden" en regelmatig werden "sturende" vragen gesteld.

Wat betreft de klachtbehandeling wordt door de vertegenwoordiger van de gemeente aangegeven dat de klacht lang is blijven liggen, eerst bij de gemeente Borne en daarna in Hengelo. De ontstane tijdsdruk leidde er toe dat verzoeker niet in persoon is gehoord, maar alleen telefonisch. Dit kon ook omdat de klacht op zich helder was. In het telefoongesprek is uitgelegd waarom er onderzoek werd gedaan en wat daarbij de betekenis is van het begrip 'gezamenlijke huishouding'.

Telefonisch gehoord?

Ik heb geen telefoon gehad.

Uitgelegd waarom het onderzoek werd gedaan?

Ik heb geen telefoon gehad.

Wat betreft verzoeker kan er alsnog een oplossing komen als de gemeente welgemeende excuses aanbiedt voor wat hij als klachten heeft gemeld, zorgt voor rehabilitatie en de uitkering verstrekt over de periode dat deze is stopgezet.

Een flink smartegeld voor het verdriet, de stress, de aantasting van de goede naam ;de vele uren die het weerleggen hebben gekost is zeker ook een voorwaarde. Als financieel adviseur verwijs ik naar de uitspraken in vergelijkbare situaties op financieel advies gebied.

Uitgelegd wordt wat voor de gemeente de aanleiding voor het onderzoek was. Dat kan volgens verzoekers niet kloppen nu zij tegenover de klantmanager steeds open zijn geweest over hun relatie.

Zij hebben dat minstens twee maal besproken.

Hoe kan mevrouw F dit slechts afgedaan hebben als "ondersteunend" , terwijl de vraag was gericht op hoe wij ons moesten gedragen ?,

Waarom is nooit eerder gereageerd, toen B haar MAANDformulier elke maand instuurde met beantwoorde vragen op onder andere samenwonenden gebied.

Wij hadden mogen verwachten, dat er wel eerder vragen gesteld zouden zijn geworden en mochten er vanuit gaan dat mevrouw F wist dat wij een relatie hadden. ( maar GEEN samenwonenden) en ineens worden wij als partners (II! ) bestempeld door mevrouw F en de haren) Wat betreft gesprekken met omwonenden in Hoogeveen en Borne stellen verzoekers dat hier is gesproken met mensen die hen helemaal niet kennen en dat juist met mensen die er wel van af weten niet is gesproken.

Hier heeft A bedoeld te zeggen dat niemand die in Hoogeveen (adres G omgeving) woont A kent ( B hebben ze maar weinig kunnen zien, aangezien B maar een enkele keer mee is geweest naar Hoogeveen