

Rapport

Verzoekster

Mevrouw T.E. S. te Zwolle, hierna genoemd: verzoekster.

Datum verzoekschrift

Op 28 mei 2013 ontving de Overijsselse Ombudsman de klacht van verzoekster.

Klacht

Verzoekster klaagt over de gemeente Zwolle, eenheid Sociale Zaken en Werkgelegenheid:

- onjuiste informatieverstrekking
- het onbevoegd vragen van persoonlijke gegevens
- het niet ontvangen van een kopie van het gespreksverslag.

Bevoegdheid ombudscommissie

De gemeente heeft de klacht behandeld. Daarmee is de ombudscommissie bevoegd om onderzoek te doen.

Verloop van de klachtprocedure

Op 7 april 2013 diende verzoekster een klacht in bij de gemeente. Verzoekster maakte geen gebruik van de mogelijkheid om te worden gehoord. De gemeente stuurde op 1 mei 2013 haar schriftelijke reactie op de klacht naar verzoekster. Verzoekster liet de Overijsselse Ombudsman in haar brief van 26 mei 2013 (ontvangen 28 mei 2013) weten niet tevreden te zijn met de gemeentelijke reactie op haar klacht. De ombudscommissie vroeg op 11 juni 2013 stukken op bij de gemeente die betrekking hebben op de klacht en vroeg op 28 juni 2013 nadere schriftelijke informatie. Op 3 juli 2013 ontving de Overijsselse Ombudsman deze informatie. Op basis van de over en weer ontvangen schriftelijke informatie achtte de Overijsselse Ombudsman zich vooralsnog voldoende geïnformeerd voor het opmaken van een Verslag van Bevindingen. De reactie van verzoekster op het Verslag van Bevindingen gaf de ombudscommissie aanleiding in gesprek te gaan met betrokkenen. Het gesprek vond plaats op 16 september 2013.

Bij het gesprek waren aanwezig verzoekster, de heer R. W., werkzaam bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de heer A. H., klachtbehandelaar bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Namens de ombudscommissie waren aanwezig de heer mr. A. Lunenburg en mevrouw mr. A.D. van Zeben.

Behoorlijkheidsnormen

De ombudscommissie betreft bij haar onderzoek met name feiten en omstandigheden die relevant zijn voor de beoordeling van eventuele schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsmannen en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer. De behoorlijkheidswijzer staat vermeld op de website van de Overijsselse Ombudsman. In het geval van verzoekster gaat het om de:

- kernwaarde 'open en duidelijk', norm: goede informatieverstrekking
- kernwaarde 'eerlijk en betrouwbaar', norm: professionaliteit.

Klachtbehandeling

De ombudscommissie betreft ook de klachtbehandeling door de gemeente bij haar onderzoek.

Feiten

Op basis van de overgelegde stukken en de niet weersproken verklaringen tijdens het gesprek met de ombudscommissie is het volgende komen vast te staan.

Ten aanzien van de gang van zaken

1. In navolging van de gemeenten Rotterdam, Amsterdam en Maastricht is de afdeling Juridische Zaken van de eenheid Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe) in januari 2013 gestart met een themacontrole inzake verhaal van bijstand op onderhoudsplichtige ouders. Het doel daarvan is om zoveel mogelijk te voorkomen dat de kosten van kinderen op de gemeenschap worden afgewenteld. De juridische basis hiervoor is artikel 394 boek 1 BW.
2. Binnen de eenheid Sociale Zaken is er een speciale sectie voor verhaal van bijstand.
3. De werkwijze is: de bijstandsgerechtigde moeder wordt uitgenodigd voor een gesprek, waarin haar gevraagd wordt de personalia van de biologische vader te verstrekken, terwijl uitleg wordt gegeven over de achtergronden van het project. Bij weigering van het verstrekken van de personalia wordt hiertoe een schriftelijke verplichting opgelegd. Indien de moeder echt niet weet wie de vader is of indien zijn naam en adres redelijkerwijs niet zijn te achterhalen, wordt het onderzoek gestopt. Het onderzoek stopt eveneens onmiddellijk bij aannemelijke gevaarstelling voor moeder of kind.
4. De controlegesprekken worden uitgevoerd door consultants handhaving die zijn aangewezen als toezichthouder op grond van de Algemene wet bestuursrecht en de Wet werk en bijstand. De gemeente wees onder andere de heer W (hierna genoemd: de behandelend medewerker) aan voor deze taak.
5. In het kader van controle nodigde SoZaWe mevrouw X uit voor een gesprek op 22 maart 2013 met de behandelend medewerker. Mevrouw X liet voorafgaand aan het gesprek telefonisch weten in het verleden tegen één van de vaders van haar kinderen aangifte te hebben gedaan bij de politie. De gemeente vroeg toen aan mevrouw X om de aangifte mee te nemen naar het gesprek, zodat de behandelend medewerker zich een oordeel zou kunnen vormen over de gevaarstelling.
6. Mevrouw X nam de aangifte mee naar het gesprek met de behandelend medewerker. De personalia van de vader waren onleesbaar gemaakt.
7. Verzoekster begeleidde mevrouw X bij dit gesprek.

8. Verzoekster vroeg tijdens het gesprek op 22 maart 2013 aan de behandelend medewerker op welke wetsartikelen hij de meewerkingsplicht baseerde. Hij gaf aan dat dit is op basis van de inlichtingenplicht, zoals bepaald in artikel 17 van de Wet werk en bijstand (Wwb).
9. Naar aanleiding van de vragen van verzoekster vroeg de behandelend medewerker of zij zich wilde legitimeren. Dit deed verzoekster.
10. Na afloop van het gesprek op 22 maart 2013 moest mevrouw X het verslag van het gesprek ondertekenen. Verzoekster vroeg om een kopie van het verslag. Mevrouw X kreeg op dat moment geen kopie van het verslag.

Ten aanzien van de klacht

11. Na afloop van het gesprek nam verzoekster schriftelijk contact op met de verantwoordelijk wethouder en schreef "Vanochtend was ik met een cliënt (red. OO: mevrouw X) bij de sociale dienst (juridische zaken) voor een gesprek. Cliënt (red. OO: mevrouw X) was opgeroepen om de namen van de vaders van haar kinderen kenbaar te maken. Cliënt (red. OO: mevrouw X) is zeer terughoudend in het noemen van de naam van één van de vaders van haar kinderen, omdat deze man vuurwapengevaarlijk is. De sociaal rechercheur (red. OO: behandelend medewerker) meldde dat cliënt (red. OO: mevrouw X) verplicht is om de naam van de vader te noemen. Toen ik vroeg op welke wetsartikelen en gemeentelijke verordeningen hij dit baseerde werd de sociaal rechercheur (red. OO: behandelend medewerker) vijandelijk. Ik werd verplicht mij te legitimeren. Hij heeft mijn naam, geboortedatum en BSN nummer opgeschreven. Verder vroeg hij of ik ook cliënt was bij de sociale dienst. De sociaal rechercheur (red. OO: behandelend medewerker) zei dat ik de zaak van cliënt (red. OO: mevrouw X) heb geschaad door de toon en de vragen die ik stelde. Ook kreeg cliënt (red. OO: mevrouw X) geen kopie mee van het verslag dat zij heeft moeten ondertekenen naar aanleiding van het gesprek. Verder vroeg hij nadrukkelijk aan cliënt (red. OO: mevrouw X) of ze de volgende keer alleen zou komen, omdat ik de zaak zou schaden." Daarnaast stelt verzoekster een aantal vragen aan de wethouder, waarbij zij tevens de achterliggende regelgeving vroeg. Kort weergegeven vroeg verzoekster:
 - Is een sociaal rechercheur bevoegd om legitimatie te eisen van iemand die als ondersteuning meegaat naar de sociale dienst voor een gesprek met een cliënt?
 - Wat gebeurt er met mijn persoonlijke gegevens?
 - Kan toegelicht worden op welke wijze ik de zaak van cliënt heb geschaad? Welke consequenties?
 - Wat is de reden dat cliënt geen kopie meekrijgt van het gespreksverslag?
 - Is cliënt wettelijk verplicht de naam van de vader te noemen, ook als deze vuurwapengevaarlijk is en een groot risico vormt?
12. Op 25 maart en 5 april 2013 kreeg verzoekster van een andere medewerker van de gemeente antwoord op haar vragen.
13. Op 7 april 2013 dient verzoekster een klacht in bij het centrale klachtenregistratiepunt van de gemeente. In deze klachtbrief geeft verzoekster het antwoord van de gemeente op haar vragen als volgt weer:
 - "cliënte (red. OO: mevrouw X) heeft geen plicht tot het verstekken van inlichtingen die relevant zijn voor het uitoefenen van verhaal. Wel is cliënte (red. OO: mevrouw X) verplicht om mee te werken aan het beperken van de bijstand. Een verplichting daartoe

kan worden opgelegd op grond van artikel 55 van de Wet werk en bijstand (Wwb). Het niet nakomen van de verplichting kan leiden tot een maatregel op grond van de Afstemmingsverordening. Voor het beoordelen van de meewerkingsplicht is het relevant of de vader van de niet-erkende kinderen vuurwapengevaarlijk is." Hieruit concludeert verzoekster dat de behandelend medewerker haar verkeerd heeft geïnformeerd, omdat deze de inlichtingenplicht van artikel 17 Wwb noemde.

- "In het gesprek van 22 maart 2013 was het de betrokken ambtenaren onduidelijk wie de meegebrachte derde was of wat zij deed. Daarom vroegen zij naar de personalia van de betrokken derde. Deze gegevens zijn na het gesprek vernietigd. Er bestond geen concrete noodzaak voor het bewaren van deze gegevens en dus is vernietiging in de lijn met de Wet bescherming persoonsgegevens." Verzoekster schrijft dat zij zich bij de start van het gesprek heeft voorgesteld.
 - "Cliënte (red. OO: mevrouw X) heeft niet gevraagd om een kopie van het gespreksverslag. Cliënte (red. OO: mevrouw X) is erop gewezen dat het gespreksverslag wordt toegevoegd aan haar dossier. Zij kan zeker daarvan alsnog een kopie krijgen." Hieruit concludeert verzoekster in haar brief dat de medewerker verkeerd is geïnformeerd over de vraag naar het gespreksverslag en vindt dat de situatie en rechten van mevrouw X zijn geschaad.
14. In haar klachtbrief van 7 april 2013 schrijft verzoekster dat zij de klacht over de behandelend medewerker indient vanwege de impact die het verzoek om het bekendmaken van de naam van de betreffende vader op mevrouw X heeft.
15. Ook schreef verzoekster in haar klachtbrief van 7 april 2013 "opvallend is dat in de e-mailwisseling met de ambtenaren na het betreffende gesprek steeds wordt gemeld dat ik tevens raadslid ben (.....) Ik heb echter aan het begin van het gesprek expliciet aan de ambtenaren vermeld dat ik cliënt (red. OO: mevrouw X) op persoonlijke titel ondersteun. Ik hoop dan ook dat deze klacht wordt beoordeeld op persoonlijke titel en niet in mijn functie van raadslid."
16. Wat betreft de bejegening schrijft verzoekster in haar klachtbrief van 7 april 2013 dat zij de toon tijdens het gesprek als onprettig heeft ervaren en dat zij zich geïntimideerd voelde door de vraag of zij zelf ook uitkeringsafhankelijk was. Verzoekster licht toe dat zij wel meer verhalen hoort van mensen die zich onheus behandeld voelen, maar dat zij beseft dat cliënten van de sociale dienst niet altijd de gemakkelijkste zijn en dat zij ervan uitgaat dat ambtenaren professioneel hun werk doen. Door haar ervaring op 22 maart 2013 constateert verzoekster in haar brief dat het wel mogelijk is dat bijstandsgerechtigden niet altijd netjes en fatsoenlijk worden behandeld. Daarvan is zij erg geschrokken en hoopt dat intimideren geen beleid is van de gemeente. Verzoekster schrijft "Mocht dat wel zo zijn dan moet dit alsnog een zaak voor de gemeenteraad worden".

Ten aanzien van de afhandeling van de klacht

17. Op 1 mei 2013 stuurt de gemeente haar schriftelijke reactie op de klacht naar verzoekster. In deze brief staat dat de vragen die verzoekster aan de wethouder stelde (zie punt 11) als artikel 45 vragen/ reglement van orde worden behandeld. Deze vragen zijn beantwoord in de informatie-nota voor de raad van 25 april 2013.
18. Daarnaast gaat de gemeente in de klachtafhandelingsbrief in op de vraag of intimideren beleid is bij de gemeente. De gemeente stelt dat dit niet zo is en dat van medewerkers van de

gemeente onder verwijzing naar het Veiligheidsprotocol, hoofdstuk 2.2 mag worden verwacht dat iedere burger correct wordt bejegend. In dit hoofdstuk staat vermeld: Bij het voorkomen en beheersen van agressie zijn vaardigheden, kennis en gedrag van de medewerker van essentieel belang. De medewerker gedraagt zich professioneel, hetgeen zich uit in

- correct gedrag, bijvoorbeeld niet ongevraagd tutoyeren, respectvol zijn
- duidelijke informatie geven
- heldere afspraken maken en je daaraan houden
- de burger confronteren met de gevolgen van niet-nakomen van afspraken
- de burger aanspreken op agressief of ander ongewenst gedrag
- het volgen van het agressie protocol
- vaardigheid in het omgaan met agressief gedrag.

19. Namens de behandelend medewerker geeft de gemeente in de klachtafhandelingsbrief aan dat het betreffende onderhoud van 22 maart 2013 een strikt zakelijk karakter had. Voor het feit dat verzoekster het onderhoud als intimiderend heeft ervaren biedt de gemeente excuses aan.

Tot zover de vaststaande feiten.

Overige informatie

De ombudscommissie heeft kennis genomen van de informatienota voor de raad van 25 april 2013 naar aanleiding van de vragen van verzoekster. Deze informatienota is openbaar.

Gesprek met de ombudscommissie

De voorzitter geeft aan dat in beginsel de bedoeling van een gesprek met betrokkenen is dat betrokkenen er met elkaar uitkomen, zodat een rapport met oordeel van de ombudscommissie achterwege kan blijven. Verzoekster heeft aangegeven een oordeel te willen van de ombudscommissie. Daarom besluit de ombudscommissie het gesprek over te laten gaan in een hoorzitting.

Wat besproken is wordt – voor zover niet hierboven meegenomen onder de vaststaande feiten - als aanvullende informatie beschouwd om in het rapport een oordeel te kunnen vormen op basis van de behoorlijkheidsnormen.

Verzoekster (verklaring voor zover niet als vaststaand opgenomen onder de feiten)

Verzoekster verklaart dat mevrouw X een kennis van haar is. Mevrouw X zag er tegenop om alleen naar de afspraak met de behandelend medewerker te gaan. Daarom ging verzoekster met haar mee. De afspraak was dat mevrouw X haar verhaal deed en dat verzoekster mee zou gaan ter ondersteuning. Verzoekster geeft aan niet veel aan het woord te zijn geweest, maar wel vragen te hebben gesteld over regelgeving. Verzoekster vindt het niet correct dat de medewerker toen vroeg naar haar identiteitsbewijs en of zij soms ook een cliënt van sociale zaken was.

Aan het begin van het gesprek heeft ze haar naam genoemd en gezegd dat mevrouw X een kennis van haar is en haar heeft meegevraagd ter ondersteuning. Verzoekster vindt dat de behandelend medewerker toen direct naar haar legitimatie had kunnen vragen.

Aan het eind van het gesprek heeft zij het gespreksverslag gevraagd voor mevrouw X. Dat werd toen niet gegeven.

Behandelend medewerker (verklaring voor zover niet als vaststaand opgenomen onder de feiten)

Verzoekster stelde zich bij binnenkomst voor met haar voornaam en zei dat ze als kennis meekwam met mevrouw X ter ondersteuning, gelet op de emotionele situatie voor mevrouw X. Hij kan zich goed voorstellen dat iemand wordt bijgestaan in zo'n situatie. Daarom heeft hij ook niet verder gevraagd naar de identiteit van verzoekster. Hij vertrouwde erop dat zij meekwam als steun voor mevrouw X. Toen verzoekster specifieke vragen ging stellen over regelgeving riep dat bij hem argwaan op. Het gebeurt soms dat journalisten op deze verdeckte manier meegaan bij een gesprek of mensen vanwege persoonlijke belangen meekomen. Daarom heeft hij gevraagd naar haar legitimatie en gevraagd of zij ook een uitkering had.

Hij heeft geleerd van dit voorval en deze klacht. Hij zal voortaan altijd bij het begin van het gesprek aan de meekomer vragen naar haar/ zijn legitimatie en het doel van haar/zijn aanwezigheid bij het gesprek. Ook zal hij aangeven dat het in beginsel niet de bedoeling is dat de meekomer tijdens het gesprek uit eigen beweging vragen stelt. Als handhaver mag hij op basis van de Algemene wet bestuursrecht artikel 5:16a vragen naar gegevens en bescheiden. De inlichtingenplicht van cliënten van sociale zaken is gebaseerd op de Wet werk en bijstand.

Hij had mevrouw X graag willen meegeven dat het gaat om een relatie tussen de gemeente en de vader, en niet tussen de moeder en de vader. Hij vindt het erg jammer dat hem dit niet lukte door de aard en intensiteit van de vragen van verzoekster. Hij heeft aan zijn cliënte niet de informatie kunnen geven die hij graag wilde, vooral omdat het gaat om een emotionele situatie voor zijn cliënte en hij daarvoor begrip heeft.

Het verslag van het gesprek werd gevraagd door verzoekster, niet door zijn cliënte. Het gespreksverslag komt in het dossier en wordt in een later stadium naar cliënten gezonden.

Klachtbehandeling

De ombudscommissie merkt op dat de brieven van verzoekster hebben geleid tot verwarring bij de klachtbehandeling. De e-mail van verzoekster van 22 maart 2013 aan de wethouder is qua inhoud een klacht over bejegening en informatieverstrekking. Het had op de weg van de wethouder gelegen om contact op te nemen met de klachtbehandelaar van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, zodat met hem de afdoening van de klacht zou kunnen worden afgestemd. Nu heeft verzoekster tweemaal een klacht ingediend.

Omdat de wethouder de klacht kennelijk niet had herkend, is de klacht over de informatieverstrekking al opgelost door de vragen afzonderlijk via een andere procedure te beantwoorden. Ook kreeg verzoekster kennelijk al eerder schriftelijk antwoord op haar vragen via een andere medewerker op 25 maart en 5 april 2013.

Daarnaast merkt de ombudscommissie op dat verzoekster in haar correspondentie haar raadslidmaatschap verweeft met haar klacht als burger. Mede daardoor is de gemeente mogelijk op het verkeerde been gezet bij de behandeling van de klacht. Tijdens de hoorzitting kreeg ook de ombudscommissie de indruk dat verzoekster het zijn van burger (op persoonlijke titel) niet wenst te scheiden van haar optreden als raadslid.

Tot zover het Verslag van Bevindingen.

Reactie op de bevindingen

Betrokkenen zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op de bevindingen. Zowel verzoekster als de gemeente hebben van deze gelegenheid gebruik gemaakt.

Verzoekster

Verzoekster vindt dat het verslag van bevindingen onjuist is en dat zij het gesprek met de ombudscommissie als onprettig heeft ervaren. Verzoekster geeft aan dat er een summiere en onvolledige samenvatting in het verslag staat van haar inbreng, terwijl de ambtenaar wel uitgebreid aan het woord komt. Bovendien vraagt verzoekster zich af waar de zin "Tijdens de hoorzitting kreeg ook de ombudscommissie de indruk dat verzoekster het zijn van burger (op persoonlijke titel) niet wenst te scheiden van haar optreden als raadslid." vandaan komt. De indruk die bij verzoekster vooral tijdens het gesprek is gewekt is dat het oordeel van de commissie vooraf al vaststaat. Dat is volgens verzoekster een wrange constatering als je spreekt over een onafhankelijke commissie. Verzoekster stemt dan ook niet in met de bevindingen van de commissie.

Omdat verzoekster geen concrete opmerkingen heeft over de juistheid van de weergave van de feiten en haar eigen verklaring, zijn in de feiten en in de verklaring van verzoekster geen wijzigingen aangebracht. De opmerking van verzoekster dat er in de bevindingen een summier verslag staat van haar inbreng wordt weerlegd door te verwijzen naar de feiten waar de inbreng van verzoekster staat weergegeven, nu die tijdens de hoorzitting bij de ombudscommissie niet feitelijk anders was dan als vermeld in haar correspondentie met de gemeente.

De opmerking over de zin "Tijdens de hoorzitting kreeg ook de ombudscommissie de indruk dat verzoekster het zijn van burger (op persoonlijke titel) niet wenst te scheiden van haar optreden als raadslid" betreft de weergave van wat de ombudscommissie tijdens het gesprek tegen verzoekster zei. Wat verzoekster overigens opmerkt over de ombudscommissie komt hierna aan de orde onder de overwegingen van de ombudscommissie.

Gemeente

De gemeente geeft aan het verslag te willen aanvullen onder het kopje van de verklaring van de behandelend medewerker bij de zin "Als handhaver mag hij op basis van de Algemene wet *bestuursrecht artikel 5:16a* vragen naar gegevens en bescheiden.

De cursief weergegeven correctie is aangebracht in het verslag van bevindingen.

Overwegingen van de ombudscommissie

Allereerst merkt de ombudscommissie op dat het haar wettelijke taak is om onderzoek te doen naar feiten en omstandigheden die relevant zijn voor de beoordeling van eventuele schending van behoorlijkheidsnormen. Dit doet zij volgens de memorie van toelichting bij de wet op basis van onafhankelijkheid, dat wil zeggen de ombudsman is onpartijdig, onbevooroordeeld en heeft op geen enkele wijze direct te maken gehad met gebeurtenissen die leidden tot de klacht.

Bij het onderzoek kijkt de ombudsman door de ogen van de burger naar wat is voorgevallen, maar beoordeelt de situatie onafhankelijk. Daarmee worden bij een individuele klacht de gedragingen van de overheid in elk specifiek geval afgewogen tegenover de gedragingen van de burger in dat specifieke geval. Verder is het in het klachtrecht zo dat niet de klagende burger en de beklagde ambtenaar partijen zijn, maar de burger en het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid de ambtenaar handelt. Daarmee is de gemeente één en ondeelbaar.

I. Behoorlijkheidsnormen

De klacht van verzoekster gaat over onjuiste informatieverstrekking over regelgeving en het niet verstrekken van informatie door geen kopie van het gespreksverslag te geven. Ook klaagt verzoekster over het onbevoegd vragen van haar persoonlijke gegevens.

De ombudscommissie deed daarom onderzoek naar de feiten en omstandigheden die relevant zijn om zich een oordeel te kunnen vormen over de behoorlijkheidsnormen van goede informatieverstrekking en professionaliteit.

Goede informatieverstrekking

Volgens de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking zorgt de overheid ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken.

Informatieverstrekking over de regelgeving

Verzoekster begeleidde mevrouw X tijdens een gesprek met de gemeente inzake de mogelijkheid van verhaal van bijstand bij de biologische vader van een door deze vader niet erkend kind van mevrouw X. Verzoekster vroeg tijdens het gesprek aan de behandelend ambtenaar op welke wetsartikelen de gemeente zich baseert om te vragen naar de naam van de biologische vader. De behandelend medewerker antwoordde verzoekster dat dit gebeurt op basis van de inlichtingenplicht, zoals bepaald in artikel 17 van de Wet werk en bijstand (Wwb).

Na het gesprek nam verzoekster per e-mail contact op met de wethouder over de gang van zaken tijdens het gesprek en stelde hem ook de vraag of een cliënt van SoZaWe wettelijk verplicht is de naam van de vader te noemen, ook als deze vuurwapengevaarlijk is en een groot risico vormt? Een paar dagen later – zo schrijft verzoekster – krijgt zij antwoord op haar vraag van een andere medewerker van de gemeente, namelijk dat de verplichting om mee te werken aan het beperken van de bijstand kan worden opgelegd op grond van artikel 55 van de Wet werk en bijstand (Wwb) en dat voor het beoordelen van de meewerkingsplicht het relevant is of de vader vuurwapengevaarlijk is. Hieruit concludeert verzoekster dat de behandelend medewerker haar tijdens het gesprek op 22 maart 2013 verkeerd heeft geïnformeerd, omdat deze de inlichtingenplicht van artikel 17 Wwb noemde.

Artikel 17 Wwb betreft de algemene mededelingsplicht van een belanghebbende van alle feiten en omstandigheden, waarvan hem/haar redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op het recht op bijstand. Naast deze algemene verplichtingen om bijstand te verkrijgen, kan het college van burgemeester en wethouders op basis van artikel 55 Wwb verplichtingen opleggen die verband houden met aard en doel van een bepaalde vorm van bijstand of die strekken tot vermindering of beëindiging van de bijstand.

De in het kader van een in januari 2013 gestarte themaconrole inzake verhaal van bijstand op onderhoudsplichtige ouders gevraagde informatie kan worden gezien als informatie op basis van artikel 55 Wwb.

Uit de feiten en verklaringen van partijen mag worden geconstateerd dat de behandelend medewerker verzoekster desgevraagd niet volledig informeerde over de regelgeving waarop de informatieplicht van mevrouw X is gebaseerd.

Niet meegeven van een kopie van het gespreksverslag

Verzoekster verklaarde dat zij aan het eind van het gesprek bij de gemeente het gespreksverslag

vroeg voor mevrouw X, maar dat de behandelend medewerker dat niet meegaf aan mevrouw X. Volgens de gemeente is het gebruikelijk dat het gespreksverslag in het dossier van een cliënt komt en in een later stadium op verzoek van een cliënt kan worden gegeven. Volgens de behandelend medewerker vroeg mevrouw X aan het eind van het gesprek niet zelf om een kopie van het verslag. Gelet op de gang van zaken tijdens het gesprek tussen verzoekster en de behandelend medewerker, is voorstelbaar dat mevrouw X zich niet op haar gemak voelde en niet meer toekwam aan haar eigen vragen, zoals het vragen om een kopie van het gespreksverslag. Daarnaast is niet duidelijk geworden waarom een gespreksverslag dat al door betrokkene is ondertekend, niet standaard aan betrokkene na een gesprek zou kunnen worden meegegeven. De behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking impliceert immers dat de overheid ook ongevraagd alle informatie dient te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Daartoe hoort ook een gespreksverslag. In dit verband geeft de ombudscommissie de gemeente in overweging om te bezien of haar beleid inzake het al dan niet meegeven van een ondertekend gespreksverslag direct na een gesprek kan worden aangepast in de zin dat dit standaard gebeurt.

Professionaliteit

Volgens de behoorlijkheidsnorm van professionaliteit handelen medewerkers van de overheid volgens hun professionele normen en richtlijnen en is hun opstelling in alle situaties gepast en deskundig.

In januari 2013 is de gemeente gestart met een themacontrole inzake verhaal van bijstand op onderhoudsplichtige ouders. Binnen de eenheid Sociale Zaken is er een speciale sectie voor verhaal en bijstand. De werkwijze is: de bijstandsgerechtigde moeder wordt uitgenodigd voor een gesprek, waarin haar gevraagd wordt de personalia van de biologische vader te verstrekken, terwijl uitleg wordt gegeven over de achtergronden van het project. Bij weigering van het verstrekken van de personalia wordt hiertoe een schriftelijke verplichting opgelegd. Indien de moeder echt niet weet wie de vader is of indien zijn naam en adres redelijkerwijs niet zijn te achterhalen, wordt het onderzoek gestopt. Het onderzoek stopt eveneens onmiddellijk bij aannemelijke gevaarzetting voor moeder of kind.

Verzoekster gaf aan dat mevrouw X, een kennis van haar, er tegenop zag om alleen naar het gesprek te gaan en dat zij daarom meeging ter ondersteuning. Gelet op de situatie waarin dergelijke moeders verkeren acht de ombudscommissie dit alleszins aannemelijk. In het geval van mevrouw X ging het ook nog om het blootgeven van de naam van een man die zij kennelijk niet vertrouwde, gelet op haar aangifte bij de politie tegen deze man. De behandelend ambtenaar gaf aan dat hij zich goed kan voorstellen dat iemand wordt bijgestaan in zo'n situatie en dat hij daarom aanvankelijk ook niet vroeg naar de identiteit van verzoekster.

Gebleken is dat het gesprek tussen mevrouw X en de behandelend medewerker niet gevoerd kon worden volgens de gebruikelijke werkwijze met inbegrip van het geven van informatie aan mevrouw X vanwege de vragen van verzoekster over specifieke regelgeving. De behandelend ambtenaar gaf aan dat hij daardoor argwaan kreeg, omdat het wel gebeurt dat journalisten op deze verdeckte manier meegaan met een cliënt of mensen vanwege persoonlijke belangen meekomen. Daarom vroeg hij naar de legitimatie van verzoekster en vroeg hij of zij ook een uitkering had. Kennelijk is de situatie toen geëscaleerd getuige de inhoud van de e-mail die verzoekster zond aan de wethouder en kwam de behandelend medewerker niet meer toe aan de belangen van zijn cliënt, mevrouw X.

De vraag is of de behandelend medewerker handelde volgens de professionele normen en richtlijnen van de gemeente en zijn opstelling in deze situatie gepast en deskundig was.

Voorstelbaar is dat de behandelend ambtenaar, gelet op door hem genoemde ervaringen met journalisten of anderszins belanghebbenden, argwaan kreeg en vroeg naar de identiteit van verzoekster en haar belang, waartoe hij ook bevoegd was gelet op de aard van de vragen. Het valt echter niet exact te achterhalen waarom een inhoudelijk gesprek in het belang van mevrouw X (het geven van meer informatie) daarna kennelijk niet meer mogelijk bleek. De ombudscommissie kreeg van partijen de indruk dat gevoel van irritatie aan beide kanten geleid heeft tot escalatie, waarmee zij beiden de belangen van mevrouw X hebben geschaad.

De behandelend ambtenaar gaf aan van dit voorval te hebben geleerd in die zin dat hij voorafgaand aan het gesprek met een cliënt aan een meekomer altijd zal vragen naar de legitimatie en het doel van de aanwezigheid bij het gesprek, en zal aangeven dat het in beginsel niet de bedoeling is om uit eigen beweging vragen te stellen.

De ombudscommissie geeft de gemeente in overweging om te bezien of deze werkwijze standaard kan worden ingevoerd bij alle gesprekken die de gemeente met burgers heeft, gelet op de wijze waarop tegenwoordig media direct inspelen op voorvallen en belanghebbende meekomers mis-/gebruik kunnen maken van wat is gezegd. Hiermee heeft een medewerker ook gemakkelijker de mogelijkheid om tijdens een gesprek bij onterechte inbreng/vragen de meekomer te verzoeken het gesprek te verlaten.

Geconcludeerd mag worden dat de behandelend ambtenaar bij het vragen naar de identiteit en het zijn van uitkeringsgerechtigde in het geval van verzoekster handelde volgens de professionele richtlijnen, maar dit deed op een ongeschikt moment en in een gemoedstoestand van argwaan, waardoor de situatie escaleerde.

II. Klachtbehandeling

Op 22 maart 2013 liet verzoekster schriftelijk (e-mail) haar ongenoegen over de gang van zaken tijdens het gesprek weten aan de verantwoordelijk wethouder. Kennelijk nam deze laatste geen contact op met de klachtbehandelaar van Sociale Zaken over de klacht. In deze email stelde verzoekster ook een aantal vragen, die werden beantwoord door een medewerker van Sociale Zaken. Vervolgens werd de klacht van verzoekster gebruikt als inleiding bij een informatienota voor de gemeenteraad over de door verzoekster gestelde vragen.

Mede op basis van de antwoorden van een medewerker van Sociale Zaken diende verzoekster opnieuw een klacht in over de gang van zaken, en nu bij het Centrale Klachtenregistratiepunt. Deze klacht kwam wel bij de klachtbehandelaar van Sociale Zaken. De klachtbehandelaar ging de klacht onderzoeken en kwam tot de ontdekking dat er inmiddels een beantwoording van verzoeksters vragen over de informatieverstrekking plaats vond via artikel 45 vragen/ reglement van orde. Op grond daarvan kon de klachtbehandelaar niet meer inhoudelijk ingaan op verzoeksters vragen over de informatieverstrekking en het vragen naar haar identiteitsbewijs en het hebben van een uitkering. De klachtbehandelaar beperkte zich daarom tot de klacht over de in de beleving van verzoekster intimiderende bejegening en bood daarvoor namens de gemeente excuses aan.

Geconstateerd mag worden dat het proces van klachtbehandeling door de gemeente niet goed is verlopen. De uiting van ongenoegen over de gang van zaken in de e-mail van verzoekster van 22 maart 2013 had de wethouder als klacht moeten aanmerken en over de behandeling daarvan contact moeten opnemen met het Centrale Klachtenregistratiepunt dan wel de klachtbehandelaar van Sociale Zaken.

Oordeel

I. De onderzochte gedragingen van de gemeente zijn, getoetst aan de behoorlijkheidsvereisten van

* goede informatieverstrekking: niet zorgvuldig, omdat

1. verzoekster tijdens het gesprek op 22 maart 2013 niet volledig werd geïnformeerd over de regelgeving waarop de informatieplicht van mevrouw X is gebaseerd; dit werd later gecorrigeerd.
2. de werkwijze van de gemeente kennelijk zo is dat niet direct na een gesprek een reeds ondertekend gespreksverslag aan betrokkene wordt meegegeven.

* professionaliteit: niet zorgvuldig, omdat bij het vragen naar de identiteit en het zijn van uitkeringsgerechtigde weliswaar werd gehandeld volgens de professionele richtlijnen, maar dit gebeurde op een ongeschikt moment, waardoor de situatie escaleerde.

II. De onderzochte gedraging van de gemeente is ten aanzien van de klachtbehandeling niet behoorlijk, omdat de eerste klachtbrief van verzoekster niet als zodanig werd (h)erkend en haar zijn van raadslid aanleiding gaf voor een andere wijze van behandeling van de klacht.

Aanbeveling

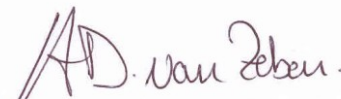
De ombudscommissie ziet aanleiding tot het doen van twee aanbevelingen. De ombudscommissie geeft de gemeente in overweging om

1. In het kader van de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking te bezien of haar beleid inzake het al dan niet meegeven van een ondertekend gespreksverslag direct na een gesprek kan worden aangepast in de zin dat dit standaard gebeurt.
2. In het kader van de behoorlijkheidsnorm van professionaliteit te bezien of standaard de werkwijze kan worden ingevoerd om bij alle gesprekken die de gemeente met burgers heeft aan een meekommer altijd te vragen naar de legitimatie en het doel van de aanwezigheid bij het gesprek, en aan te geven dat het in beginsel niet de bedoeling is om uit eigen beweging vragen te stellen.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 18 november 2013.



Mr. A. Lunenburg



mw. mr. A.D. van Zeben