

**OORDEEL**

**Verzoeker**

De heer en mevrouw B. te Almelo

**Datum verzoek**

Het klachtenformulier is gedateerd 13 november 2008 en bij het secretariaat ingeboekt op 17 november 2008 onder nummer 80-2008.

**Betreft**

Het verzoek tot onderzoek betreft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Almelo, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

**Procedure**

Op 5 december 2007 schrijven verzoekers aan de gemeente een brief over hun bevindingen rond een huisbezoek van de sociale recherche op 29 november 2007. Het gaat om de bejegening door de twee sociaal rechercheurs.

Op 15 januari 2008 volgt er een gesprek tussen verzoekers en mevrouw W., klachtbehandelaar bij de sector SEZ. Hierbij worden de klachten toegelicht.

De betreffende medewerkers van de sociale recherche reageren schriftelijk op de klacht.

Gezien de tegenstrijdige opvattingen over wat is gebeurd ziet mevrouw W. aanleiding voor een gezamenlijk gesprek. Verzoekers hebben daar echter geen vertrouwen in; ze verwijzen daarbij naar de toonzetting van de reactie van de medewerkers.

Op 28 april 2008 volgt de schriftelijke klachtafhandeling door de gemeente. De klacht wordt gegrond verklaard en er worden door de gemeente excuses aangeboden. Verzoekers zijn hier niet tevreden mee. Op 25 juni 2008 is er een gesprek tussen verzoekers, mevrouw W. en de verantwoordelijk wethouder.

Als verdere reactie van de zijde van de gemeente uitblijft, richten verzoekers zich op 13 november 2008 tot de Overijsselse Ombudsman.

Op 27 november 2008 vraagt de Overijsselse Ombudsman nadere stukken bij de gemeente.

Bij brief van 9 december 2008 volgt er een reactie van de klachtencoördinator van de gemeente.

Op 29 januari 2009 heeft de Overijsselse Ombudsman over de klacht een hoorzitting gehouden.

Hierbij waren aanwezig: verzoekers, mevrouw W. van de gemeente Almelo, de heer A. Lunenburg en mevrouw J. den Engelse van de Overijsselse Ombudsman.

**Aard van de klacht**

De heer en mevrouw B. zijn het niet eens met het vervolg dat de gemeente geeft aan de gegrondverklaring van hun klacht. Er zijn excuses aangeboden; dit achten zij onvoldoende. Een en ander kan volgens hen niet worden afgedaan met een simpele verontschuldiging middels een formele brief. Zij hebben dit bij de gemeente aangegeven, waarna er van die kant geen reactie meer is gevolgd.

## **Onderzoek**

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op de volgende normen:

voortvarendheid  
actieve- en adequate informatieverstrekking

## **Ontvankelijkheid**

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

## **Feiten**

1. Zie voor de feiten ook wat onder het hoofdstuk Procedure is gemeld.
2. In de brief van 5 december 2007 aan de gemeente stellen verzoekers aan de orde:
  - De respectloze manier van onderzoek door de sociale recherche. Dit heeft hen gekwetst in hun persoonlijke integriteit.
  - Er heeft geen afstemming plaatsgevonden bij de gemeente naar aanleiding van de melding van hun relatie, waarbij nadrukkelijk is aangegeven niet samen te wonen.
  - Er dient een brief te komen waarin expliciet wordt aangegeven dat er geen onrechtmatigheden zijn geconstateerd.
3. De klachtbehandelaar van de gemeente, mevrouw W., vraagt de betrokken sociaal rechercheurs in eerste instantie schriftelijk te reageren. Zij zien geen aanleiding excuus aan te bieden als het gaat om bejegening. Er was volgens hen sprake van een misverstand dat in een nader gesprek is uitgepraat.  
Gezien deze reactie concluderen de heer en mevrouw B. dat een nader gesprek tussen hen en de sociaal rechercheurs onder leiding van mevrouw W. geen zin heeft.
4. In de brief van 28 april 2008 met de klachtafhandeling komt de gemeente tot het oordeel dat de klacht gegrond is. Hierbij wordt opgemerkt:
  - Er was onvoldoende afstemming tussen de verschillende teams met als gevolg dat de sociale recherche niet op de hoogte was van de melding over de relatie tussen de heer en mevrouw B.
  - Beiden hadden schriftelijk geïnformeerd moeten worden toen bleek dat er niets onrechtmatig werd geconstateerd. Daarbij had ook informatie over het informeel buurtonderzoek kunnen worden gegeven.

- Er worden excuses aangeboden voor de onrust die is veroorzaakt bij betrokkenen. Een huisbezoek is inderdaad een inbreuk op het privéleven. Grote zorgvuldigheid is dan op zijn plaats. Het huisbezoek is door beide partijen zeer verschillend ervaren. De medewerkers hadden geen intentie tot respectloze en onzorgvuldige bejegening, maar waren ook niet in staat dit door houding en gedrag voldoende duidelijk te maken.

5. Voor verzoekers is de afhandeling door de gemeente niet voldoende. Gezien de emotionele en psychische schade kan een en ander volgens hen niet worden afgedaan met een simpele verontschuldiging middels een formele brief.

6. Op 25 juni 2008 volgt hierover een gesprek met de wethouder. De wethouder zegt in dat gesprek er in de vakantieperiode over te zullen nadenken en de zaak met de sociale recherche verder te bespreken. Er wordt richting verzoekers geen vervolg aan het gesprek gegeven, waarop zij zich richten tot de Overijsselse Ombudsman.

### **Standpunten van partijen**

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan.

#### Verzoekers

De heer en mevrouw B. onderschrijven de noodzaak van controle bij uitkeringsgerechtigden. Ook als het gaat om al dan niet samenwonen. In hun geval is er echter volledige openheid van zaken gegeven. De aard van hun relatie was de gemeente geheel duidelijk en was vastgelegd in het dossier. Voor dat laatste was wel de tussenkomst van de klachtbehandelaar nodig.

De sociaal rechercheurs hebben het dossier vooraf niet geraadpleegd, zijn onaangekondigd op bezoek gekomen. Ze zijn gewoon op een melding afgegaan en er is vrijwel direct gesproken in termen van fraude en heling. Dit is als bedreigend ervaren. De heer en mevrouw B. voelen zich in hun eer aangetast. Desgevraagd geven zij aan dat er van de kant van de sociaal rechercheurs geen mededeling is geweest dat men niet verplicht was te antwoorden (cautie).

Er moet controle zijn, maar dan wel correct. Hier was sprake van grote arrogantie, bijna machtsmisbruik. De wijze van optreden heeft tot emotionele schade geleid. Mevrouw B. is inmiddels verhuisd.

Een gesprek met de betrokken sociaal rechercheurs heeft geen zin nu deze bij het standpunt blijven dat zij gewoon hun werk deden en geen aanleiding zien persoonlijk excuses aan te bieden. In de brief over klachtafhandeling wordt gesproken over nader schriftelijk bericht aan beiden over het feit dat geen onrechtmatigheden zijn geconstateerd en met uitleg over buurtonderzoek. Dit is niet gebeurd.

Het gesprek met de wethouder heeft geen nader gevolg gehad. Dit had men wel verwacht. Het is nu helemaal niet duidelijk wat er met de klacht richting de organisatie is gedaan. De gemeente zou er over nadenken hoe om te gaan met de emotionele schade anders dan door een brief met excuses. In eerste instantie achten verzoekers het niet aan hen om te bepalen hoe dat zou moeten. Bij de hoorzitting van de Overijsselse Ombudsman is duidelijk geworden dat de gemeente niet onwelwillend is als het gaat om vergoeding van de concreet geleden schade. Dat hadden verzoekers wel eerder willen horen. Zij beraden zich op dit punt. Het is hen duidelijk dat de Overijsselse Ombudsman niet bevoegd is een uitspraak te doen over de aard en inhoud van een dergelijke schadevergoeding.

### Gemeente

Onaangekondigde controle is nodig en toegestaan. Men hoeft niet mee te werken, maar dat kan gevolgen hebben voor de uitkering. In dit geval ging het om controle door de gemeente. Het is gebruikelijk eerst een dossier te lichten voordat een huisbezoek plaatsvindt. Dat is hier niet gebeurd, wat een omissie is. Over de gang van zaken bij het huisbezoek lopen de verklaringen uiteen. De gemeente gaat er van uit dat de sociaal rechercheurs niet de bedoeling hadden tot respectloze en onzorgvuldige bejegening, maar constateert wel dat zij niet in staat waren dit door houding en gedrag voldoende duidelijk te maken.

Het is niet mogelijk, en heeft ook geen zin, om de sociaal rechercheurs te dwingen excuses aan te bieden. Wel is onder andere naar aanleiding van de klacht van de heer en mevrouw B. de werkwijze bij huisbezoek bij de teamleider aan de orde gesteld. Er is binnen de organisatie zeker aandacht voor. Het is niet aan de orde betrokkenen te informeren over acties die naar bepaalde personeelsleden al dan niet zijn ondernomen.

Verder wordt verwezen naar de brief over de klachtafhandeling, waarin de gemeente aangeeft dat de klacht gegrond is. Het gaat dan nu nog om het verdere vervolg. Er is van uit gegaan dat na het gesprek met de wethouder de kwestie richting de heer en mevrouw B. voldoende was afgerond en dat kon worden volstaan met actie richting de organisatie. De wethouder heeft aan betrokkenen gevraagd zelf mee te denken over een oplossing rond de kwestie van emotionele schade. Daar is niets uitgekomen. De gemeente kan geen emotionele schade vergoeden, wel schade die men aantoonbaar heeft geleden door fouten die bij de gemeente zijn gemaakt.

De heer en mevrouw B. kunnen een schriftelijk verzoek indienen, waarin onderbouwd wordt aangegeven welke schade er feitelijk is geleden.

Er zal alsnog een brief komen over het informeel buurtonderzoek.

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

#### Van de zijde van de gemeente

Per e-mail van 17 februari 2009 laat mevrouw W. weten:

De toezegging om alsnog informatie te verstrekken over het buurtonderzoek en het schriftelijk bevestigen dat niets onrechtmatig is geconstateerd doet de vraag rijzen of de sociaal rechercheur alsnog gehoord moet worden.

Zij voegt een verklaring bij van de sociaal rechercheur van 12 februari 2009. Hij meldt hierin dat hij met de heer B. een persoonlijk gesprek heeft gehad over:

- wat een buurtonderzoek betekent en dat er geen mededelingen gedaan kunnen worden met wie er in dat kader is gesproken;
- de regels die gelden bij een gezamenlijke huishouding;
- dat er geen gevolgen zullen zijn omdat niet aantoonbaar was dat de heer en mevrouw B. een gezamenlijke huishouding voerden.

Dit zou de heer B. aan zijn partner, die op dat moment in het ziekenhuis lag, vertellen. De heer B. bevestigde dat de zaak duidelijk was en hij voldoende toelichting had. Daarom is er aan mevrouw B. geen brief meer verzonden.

#### Van de zijde van verzoekers

Op 2 maart 2009 is een e-mail reactie van de heer en mevrouw B. ontvangen.

"Ons inziens wordt er (bij het alsnog horen van de sociaal rechercheur - invoeging rapporteur) voor één kant de mogelijkheid gecreëerd om hun visie verder toe te lichten. Een ieder heeft tijdens de

hoorzitting zijn, haar mening kunnen uiten, en een visie kunnen uitdragen. Beiden zijn dan ook volgens ons gebeurd. Dat men(gemeente Almelo) het wenselijk vindt om achteraf zaken toe te lichten vinden wij de kracht van de hoorzitting, alsmede het rapport van bevindingen teniet doen.”

De ombudscommissie heeft besloten niet nader te horen nu de feiten en omstandigheden, voor zover mogelijk, voldoende duidelijk zijn.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

Bij de hoorzitting bij de Ombudscommissie is duidelijk geworden dat er geen definitieve uitspraak is te doen over de gang van zaken bij het huisbezoek. De Ombudscommissie kan zich vinden in het oordeel dat hierover is gegeven door de gemeentelijke klachtbehandelaar.

Aan de orde is dat wat er is gebeurd na de gegrondverklaring van de klacht door de gemeente.

De heer en mevrouw B. geven allereerst aan dat zij het aanbieden van alleen excuses onvoldoende vinden. Dit leidt uiteindelijk tot een gesprek met de wethouder. De Ombudscommissie stelt het op prijs dat dit heeft plaatsgevonden. Echter geconstateerd wordt dat het vervolg daarvan niet goed is verlopen. De heer en mevrouw B. verwachtten na dit gesprek een vervolg.

Dit heeft volgens de Ombudscommissie onvoldoende plaatsgevonden.

De Ombudscommissie is van mening dat het volgende aan de orde was geweest:

1. Nakomen van de toezegging bij de klachtafhandeling wat betreft de schriftelijke bevestiging dat er geen onrechtmatigheden zijn geconstateerd en de algemene informatie over het buurtonderzoek.

Dit is inmiddels toegezegd door de vertegenwoordiger van de gemeente bij de hoorzitting van de Ombudscommissie.

2. Terugkoppeling naar de heer en mevrouw B. na het gesprek met de wethouder.

De wethouder zou zich beraden over een vervolg op het gesprek dat zij had met verzoekers. Dit is door de wethouder opgevat als vervolgstappen richting de gemeentelijke organisatie. De heer en mevrouw B. hebben daar een ander beeld bij gehad.

Er is door de vertegenwoordiger van de gemeente bij de hoorzitting van de Ombudscommissie gemeld dat er een vervolg is geweest in de gemeentelijke organisatie als het gaat om aandacht voor het fenomeen huisbezoek.

Dat had volgens de Ombudscommissie naar de heer en mevrouw B. gecommuniceerd moeten worden. Dit hoeft niet te betekenen dat exact wordt aangegeven of, en zo ja welke, maatregelen er richting bepaalde medewerkers zijn genomen. Wel is van belang mee te delen wat er in zijn algemeenheid is gedaan om herhaling te voorkomen. Nu bijvoorbeeld de oorzaak van de gebeurtenissen onder andere is terug te voeren op het niet raadplegen van het dossier voordat de sociaal rechercheurs op huisbezoek gingen, zou aan betrokkenen gemeld kunnen worden hoe men dit binnen de gemeentelijke organisatie in de toekomst wil voorkomen.

3. Nader beraad over vergoeding van 'emotionele schade'. Hier is een patstelling ontstaan doordat verzoekers niet duidelijk maakten hoe zij op dit punt gecompenseerd dachten te worden en de gemeente verwachtte dat zij dat eerst zouden doen voordat er een reactie op dat punt diende te komen. Bij de hoorzitting van de Ombudscommissie komt aan de orde dat de gemeente geen schade vergoedt die wordt aangeduid als 'emotionele schade', maar dat wel werkelijk geleden

schade voor vergoeding in aanmerking kan komen. Openheid hierover in een eerder stadium ligt naar de mening van de Ombudscommissie op de weg van de gemeente.

### **Oordeel**

Op grond van de vorenstaande overwegingen komt de Ombudscommissie tot het volgende oordeel: De onderzochte gedragingen zijn als het gaat om

- de klachtbehandeling: zorgvuldig.
- vervolg op de klachtbehandeling / voortvarendheid / actieve- en adequate informatieverstrekking:
- onzorgvuldig

### **Aanbeveling**

De Ombudscommissie doet de aanbeveling op de in haar overwegingen genoemde punten alsnog actie te ondernemen.

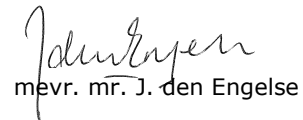
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 16 maart 2009.



mr. A. Lunenburg



mevr. mr. A.D. van Zeven



mevr. mr. J. den Engelse