

Rapport

Verzoeker

De heer T. A. wonende te Almelo.

Datum verzoekschrift

Het verzoek tot onderzoek is op 4 mei 2012 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

Het verzoek betreft de gemeente Almelo, verder te noemen de gemeente.

Aard van de klacht

Verzoeker klaagt erover dat hij door diverse consultants van de afdeling Sociale Zaken niet goed behandeld zou zijn. Hij heeft het gevoel dat hij niet eerlijk en onafhankelijk is behandeld.

Hierdoor zou verzoeker ondermeer zonder geld hebben gezeten, schulden hebben gemaakt, meerdere keren zijn woning zijn kwijtgeraakt en zou hij niet zijn eigen bedrijf op hebben kunnen starten. Ook zou verzoeker zijn dossier niet hebben gekregen dat hij weer nodig had voor ondermeer de Belastingdienst.

Procedure

Op 4 mei 2012 dient verzoeker een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman.

Bij brief van 8 mei 2012 wordt de ontvangst bevestigd en worden bij de gemeente de stukken opgevraagd. Ook op 8 mei 2012 is door de onderzoeker van de Ombudscommissie telefonisch contact opgenomen met verzoeker om een toelichting te vragen op de ingediende klacht.

Bij brief van 18 juni 2012 is verzoeker uitgenodigd om op 19 juli 2012 tijdens een hoorzitting zijn klacht mondeling nader toe te lichten.

Bij de hoorzitting waren aanwezig: Verzoeker en zijn echtgenote, de heer T. (Sociale Zaken), mevrouw W. (klachtenfunctionaris Sociale Zaken) en van de zijde van de Ombudsman; de heer P. Jansen en mevrouw P. Weggemans.

Bevoegdheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klacht in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek in behandeling kan worden genomen.

Vereisten van behoorlijkheid

De Ombudscommissie betreft bij het onderzoek met name 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 ombudsmannen en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer. De nieuwe behoorlijkheidswijzer wordt sinds 1 januari 2012 toegepast. De behoorlijkheidsnormen zijn ingedeeld in een viertal kernwaarden.

In het geval van verzoeker gaat het om de kernwaarden:

- Eerlijk en betrouwbaar; specifiek de norm Onpartijdigheid;
- Open en duidelijk; specifiek de norm Goede informatieverstrekking;
- Klachtafhandeling.

Feiten

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

1. Naar aanleiding van een telefonisch verzoek van verzoeker heeft op 28 juni 2011 een gesprek plaatsgevonden tussen de klachtenfunctionaris van de afdeling Sociale Zaken en verzoeker. Tijdens dit gesprek heeft de klachtenfunctionaris verzocht om de klachten op papier te zetten. Dat heeft verzoeker gedaan en hij heeft deze op 29 juni 2011 aan mevrouw W. toegestuurd. Op 15 augustus en 18 augustus 2011 heeft verzoeker aan mevrouw W. nog aanvullingen doen toekomen.
2. Bij brief van 31 augustus 2011 stuurt de gemeente vervolgens een klachtafhandelingsbrief. In deze brief wordt ondermeer gesteld:
“(…) Uit het gesprek en ook uit uw brieven blijkt dat u niet tevreden bent over de wijze waarop de afdeling SEZ u heeft behandeld. U vindt dat wij u – maar ook elkaar – niet goed hebben geïnformeerd. Daarbij zouden wij geen oog hebben gehad voor uw persoonlijke problemen. De contacten met de afdeling SEZ dreigden als gevolg daarvan te escaleren en dat was voor ons reden om u op voorhand een andere consulent toe te wijzen.
U heeft inmiddels gesprekken gevoerd met diverse medewerkers van de afdeling SEZ. Dat is deels het gevolg van de problematische situatie waarin u zich bevond. Uw woonsituatie was verre van ideaal. U wilde uw gezin weer bij elkaar krijgen en een eigen onderneming beginnen. Dat alles kon niet onmiddellijk worden gerealiseerd. Afstemming met andere teams (...) was noodzakelijk. Daardoor ontstond bij u de indruk dat wij u tegenwerken. Wij begrijpen dat het moeilijk voor u was dat niet alles tegelijk kon worden geregeld. De afdeling SEZ is nu eenmaal gebonden aan de regels en voorwaarden van de Wet werk en bijstand.
Wij nemen elke klacht serieus maar u heeft ook veel van ons gevraagd. De betrokken medewerkers hebben gedaan wat ze konden voor zover de wet en regelgeving hen dat toestond. De afstemming tussen de verschillende teams van de afdeling SEZ mag dan wel niet op alle momenten optimaal hebben gefunctioneerd, maar nergens is aangetoond dat er onzorgvuldig is gehandeld. Om die reden beschouwen wij uw klacht als onterecht.”

Standpunten van partijen

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 19 juli 2012 ondermeer nog de volgende toelichting gegeven.

Verzoeker

Desgevraagd geeft verzoeker aan dat zijn klacht niet alleen gaat over de afhandeling uit 2011. Er zijn inmiddels ook weer nieuwe dingen gebeurd. Verzoeker wil duidelijkheid over zijn situatie. Hij heeft het gevoel dat bepaalde regels alleen voor hem gelden en niet voor anderen. In het verleden heeft verzoeker twee banen gehad, heeft zich verloofd en is getrouwd en had vervolgens de keus om op de staat te gaan teren, maar heeft dan niet gedaan. Is opnieuw gaan werken en kreeg daarmee netto

minder betaald dan een uitkering. In december 2004 heeft verzoeker een aanvraag gedaan om een uitkering. Hij kreeg toen als consulent de heer K. Van hem moest hij steeds meer stukken aanleveren en steeds weer andere stukken. Voorschotten kreeg hij niet. Later kreeg hij wat kleine bedragen als voorschot. Verzoeker woonde indertijd in een straat waar niemand werkte. Van juni tot december 2005 heeft verzoeker door al het gedoe vervolgens geen uitkering gehad. Hij had geen puf om in bezwaar te gaan indertijd. Hij heeft op een bepaald moment gesmeekt om geld bij de gemeente. Zijn gas dreigde te worden afgesloten. Hij heeft toen de heer L. gezegd dat hij het geld moest overmaken. Het geld was er vervolgens binnen een uur. Het was echter te laat, verzoeker moest zijn huis uit wegens schulden. In 2006 kreeg verzoeker een nieuw huis, maar hij had nog steeds schulden. Hij deed er handel bij. Op advies is hij naar de Stadsbank gegaan. Na 18 maanden bleek echter dat er helemaal geen schuldenregeling was afgesloten, maar dat hij alleen maar in het budgetbeheer had gezeten. Daarna had verzoeker 1,5 maand weer geen inkomen. Hij heeft toen opnieuw een huurachterstand opgebouwd. Is weer handel er bij gaan doen. Op een bepaald moment kwam hij bij het deurwaarderskantoor om zijn huurschuld te betalen. Er bleef echter nog een bedrag van 197 euro over. Toen ze zagen dat verzoeker nog geld bij zich had moest hij ook het laatste openstaande bedrag nog betalen. Hij is toen naar Duitsland gegaan uit angst. Verzoeker moest wederom zijn huis uit en moest het huis ook nog in de oude staat herstellen. Er zat een dure keuken in het huis, die verzoeker er zelf had ingemaakt. Deze moest er ook uit en verzoeker kreeg uiteindelijk voor deze keuken maar een bedrag van 1000 euro. Toen hebben de vrouw van verzoeker en de kinderen een aparte uitkering aangevraagd terwijl verzoeker en zijn vrouw nog getrouwd waren en bij elkaar woonden. De Sociale Recherche kwam op bezoek bij zijn vrouw en heeft daarbij ook de kinderen ondervraagd. Dit vindt verzoeker niet kunnen. Vervolgens is verzoeker naar Armenië gegaan. Ook zijn vrouw en kinderen zijn daar later heen gekomen. In februari 2011 is verzoeker weer teruggevlucht vanuit Armenië. Hij had toen een handel met apparatuur. Deze apparatuur stond in een gehuurde hal opgeslagen, maar bleek op een bepaald moment te zijn gestolen. De politie wilde echter geen aangifte opnemen. Verzoeker is indertijd voor werk doorverwezen naar Fusion. In april/mei 2011 zijn de vrouw en kinderen van verzoeker teruggekomen naar Nederland. Verzoeker had toen een consulent, mevrouw S., daar heeft hij een klacht tegen ingediend. Ook tegen de heer N. Bij mevrouw S. heeft verzoeker een aanvraag gedaan voor diverse kosten verband houdend met de nieuwe woning. Onder andere een eerste maand huur, borg en inrichtingskosten. Mevrouw S. zei dat het niet mogelijk was om deze kosten te betalen en dat het geld op was. Verzoeker heeft ook nog een tijd een kamer gehuurd voor 200 euro per maand bij de Armeense vereniging. Hier zat geen raam in, terwijl het winter was en heel koud, maar verzoeker heeft niet geklaagd. Hij kreeg hier ook veel illegale dingen aangeboden om geld te verdienen, maar heeft het allemaal afgeslagen. Toen hij terugkwam uit Armenië had hij bij de gemeente een voorschot van 50 euro gevraagd. Hij wilde daarvan naar Den Haag reizen om de terugkomst van zijn vrouw te regelen. Maar toen ze hoorden dat hij er van naar Den Haag wilde reizen om z'n vrouw op te halen kreeg hij het voorschot niet. Alle schulden zijn ontstaan door het handelen van de heer L. Het nieuwe huis dat verzoeker daarna kreeg was vreselijk vies. Verzoeker heeft alles schoon moeten maken en op moeten knappen. Toen bleek dat hij vanaf februari 2012 tot nu recht had op kinderbijslag, maar daar heeft niemand hem op gewezen. De kinderen zijn al een tijdje niet bij verzoeker en zijn vrouw. Toen verzoeker zijn volledige dossier wilde opvragen duurde het heel lang voordat hij een aantal kopieën kreeg, maar nog lang niet alles wat hij nodig had. Naar het gevoel van verzoeker is de gemeente niet eerlijk en onafhankelijk. De klacht die verzoeker heeft ingediend is buiten de wettelijke afhandelingstermijn afgehandeld. Verzoeker heeft direct gevraagd om een andere consulent, omdat het niet goed ging, maar heeft die pas later toegewezen gekregen. Hij heeft ook gevraagd zijn eigen bedrijf te mogen beginnen, maar de gemeente dacht dat hij de werkzaamheden niet aan zou kunnen. Op een bepaald moment kreeg verzoeker te horen dat hij het mocht gaan proberen voor een jaar lang maar dan moest hij verklaren overal verder afstand van te doen voor de toekomst. De vrouw van verzoeker is door de politie aangezet om valse verklaringen tegen hem af te leggen. Tot slot geeft verzoeker aan dat hij recentelijk een voorschot van 115 euro bij de Stadsbank

mocht ophalen. Hij moest hiertoe een bonnetje tekenen waar geen bedrag of tijd op stond. Er werd gezegd dat hij om 13.00 uur het voorschot op moest halen. Toen hij daaraan kwam bleek dat de Stadsbank om 13.00 uur dicht ging. Desgevraagd geeft verzoeker nog aan dat hij tegen de gedeeltelijk afgewezen aanvragen bijzondere bijstand in verband met de nieuwe woningen geen bezwaar heeft gemaakt vanwege de rompslomp.

Gemeente, de heer T (Sociale Zaken)

Desgevraagd geeft de heer T. aan dat de gemeente moet bezuinigen. Hierdoor zijn bijvoorbeeld de regels voor de bijzondere bijstand aangescherpt. Soms wordt een voorziening in natura betaald of rechtstreeks aan een instantie betaald. In het geval van verzoeker is ook rechtstreeks een bedrag aan de makelaar betaald.

Gemeente, mevrouw W. (Klachtenfunctionaris Sociale Zaken)

Verzoeker heeft telefonisch contact opgenomen. Hij wilde graag een gesprek. Dat heeft ook plaatsgevonden, waarna mevrouw W. hem heeft verzocht het op papier te zetten. Nadat verzoeker dit had gedaan heeft mevrouw W. het voorgelegd aan de desbetreffende collega's. De afhandeling van de klacht was wellicht inderdaad wat te laat. Maar mevrouw W. heeft er wel direct na indiening van de klacht voor gezorgd dat verzoeker een andere consulent kreeg. Het was duidelijk dat het niet goed verliep tussen verzoeker en de consulent. In het geval van verzoeker speelden verschillende dingen. De gemeente kon niet alles direct regelen, daar was het te complex voor. Verschillende sectoren van de gemeente zijn bezig geweest om alles te regelen, dat kost tijd. Helaas was niet alles te regelen wat verzoeker wilde. Voor wat betreft de inzage in het dossier, het ging hier om 800 documenten. Indertijd moesten er nog leges worden betaald voor kopieën van het dossier. Er is verzoeker toen uitgelegd dat het veel ging kosten. Op 16 april 2012 heeft verzoeker een groot deel van het dossier gekregen. Hier is toen geen leges voor gerekend. Verzoeker geeft aan dat hij bereid was de kosten te betalen voor het hele dossier, maar we hebben een afweging proberen te maken welke stukken hij echt nodig had. Desgevraagd geeft mevrouw W. aan dat verzoeker inderdaad meerdere aanvragen bijzondere bijstand heeft ingediend, verband houdende met de nieuwe woningen. Een deel hiervan is ook toegekend.

Tot zover de bevindingen.

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op het rapport van bevindingen. Van de kant van de gemeente is geen reactie ontvangen. Verzoeker heeft gereageerd door middel van een uitgebreid schrijven, dat op 13 augustus 2012 is ontvangen en als bijlage bij dit rapport wordt gevoegd.

In het schrijven van verzoeker heeft hij aangegeven nog nader te willen reageren omdat er nog andere zaken spelen. Verzoeker is hiertoe bij brief van 28 augustus 2012 in de gelegenheid gesteld en is verzocht om binnen twee weken te reageren. Van verzoeker is vervolgens voor die datum geen nadere reactie meer ontvangen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Kern van de klacht

Verzoeker klaagt er over dat hij door consultants van de afdeling Sociale Zaken anders wordt behandeld dan de andere cliënten. Hij heeft het gevoel dat voor hem andere, strengere regels gelden. Dit handelen heeft voor hem veel gevolgen gehad. Hij heeft hierdoor ondermeer meerdere keren zijn huis moeten verlaten en schulden gemaakt.

Eerlijk en betrouwbaar: onpartijdigheid

Dit houdt in dat de overheid zich onpartijdig opstelt en handelt zonder vooroordelen. De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van onpartijdigheid vermijdt.

Verzoeker geeft aan dat hij het idee heeft dat hij door zijn contactpersonen bij de Afdeling Sociale Zaken anders behandeld is en wordt dan andere cliënten. Hij geeft ter illustratie een aantal voorbeelden:

- Verzoeker geeft aan meerdere keren bijstand te hebben aangevraagd voor ondermeer borg, eerste maand huur en woninginrichting nadat hij een nieuwe woning had betrokken. Volgens verzoeker zijn de meeste van deze aanvragen afgewezen terwijl anderen wel voor vergoeding van deze kosten in aanmerking komen.
- Bij de aanvragen om bijstand voor levensonderhoud heeft hij de ervaring dat het bij hem heel lang duurt en hij steeds andere bewijsstukken moet aanleveren. Tijdens deze aanvraagprocedures kreeg hij geen voorschotten. Verzoeker heeft mede hierdoor twee keer zijn huis moeten verlaten.
- Verzoeker geeft aan dat hij een eigen bedrijf wilde beginnen en daar toestemming voor heeft gevraagd. De gemeente gaf echter aan dat ze van mening was dat hij de werkzaamheden niet aan zou kunnen, dus dat ging niet door. Op een later moment kreeg verzoeker wel toestemming, maar moest hij tekenen om een jaar van een uitkering af te zien.
- Verzoeker geeft aan dat hij recentelijk een voorschot op kon halen bij de Stadsbank, maar dat er geen bedrag was ingevuld op het bonnetje en dat hij de verkeerde openingstijden van de Stadsbank door had gekregen, waardoor hij voor een dichte deur stond.

De Ombudscommissie concludeert dat in het onderzoek geen aanwijzingen naar voren zijn gekomen dat de gemeente partijdig heeft gehandeld ten opzichte van verzoeker en hem derhalve anders behandeld zou hebben dan andere cliënten van Sociale Zaken. Voor wat betreft de aanvragen om bijstand verband houdend met de nieuwe woning wijst de Ombudscommissie er op dat indien een aanvraag wordt afgewezen het indienen van een bezwaarschrift de aangewezen weg is om dit inhoudelijk te laten toetsen. Dit geldt ook voor het, met behoud van uitkering, mogen werken als zelfstandige. Met betrekking tot het (te) lang duren van een aanvraagprocedure is er ook de weg van een bezwaarschrift, tegen het uitblijven van een beslissing op de aanvraag om een uitkering. De Ombudscommissie geeft verzoeker mee dat het wellicht goed is om bij al deze (juridische) problemen begeleiding en advies te zoeken.

Open en duidelijk: goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Schuldregeling

Verzoeker geeft aan dat hij op een bepaald moment dacht dat hij in de schuldenregeling zat, maar dat later bleek dat hij alleen maar in het budgetbeheer had gezeten. De Ombudscommissie heeft te weinig informatie over de aanvraag om een schuldenregeling om vast te kunnen stellen hoe het in het geval van verzoeker is gegaan. Wel merkt de Ombudscommissie op dat het bij verzoeker blijkbaar onduidelijk is hoe de procedure in zijn werk ging en wat er nu concreet was afgesproken. Op dit punt

had derhalve aan verzoeker betere of meer informatie verstrekt kunnen worden.

Dossier

Verzoeker heeft op een bepaald moment zijn dossier opgevraagd dat hij nodig had voor de Belastingdienst. Hij geeft aan dat hij hier meerdere keren om heeft moeten vragen en uiteindelijk maar een deel heeft ontvangen. Tijdens de hoorzitting geeft de gemeente aan dat eerst is gekeken welke delen van het dossier voor verzoeker relevant waren en er uiteindelijk een groot deel naar hem is opgestuurd. Er is naar gekeken welke stukken voor verzoeker noodzakelijk zouden kunnen zijn om te hebben, omdat in principe kosten verbonden zijn aan het verstrekken van de kopieën. De Ombudscommissie is van oordeel dat als verzoeker zijn gehele dossier wil hebben en aangeeft bereid te zijn daarvoor te betalen, het verder niet aan de gemeente is om daar een afweging in te maken. Verzoeker heeft recht op deze informatie en het is aan hem te bepalen of het noodzakelijke informatie betreft.

Kopieën beleid

Tot slot geeft verzoeker aan dat hij naar aanleiding van een afgewezen aanvraag om bijstand in de kosten van een nieuwe woning, zijn consulent gevraagd heeft om kopieën van het betreffende beleid, om inzicht te krijgen in de mogelijkheden en de afwijzingsgrond. Verzoeker geeft aan dat deze kopieën niet verstrekt zijn. De gemeente geeft hierover aan dat verzoeker de betreffende regelgeving kan vinden op internet. De Ombudscommissie is van oordeel dat als verzoeker informatie vraagt over de mogelijkheden voor het verkrijgen van bijstand voor bijzondere kosten het klantvriendelijk is om het betreffende beleid in kopie aan verzoeker te verstrekken en hem niet alleen te verwijzen naar digitale regelgeving.

Klachtafhandeling

Verzoeker klaagt erover dat er niet direct een nieuwe consulent is toegewezen toen het dreigde te escaleren. De gemeente geeft echter aan meteen na indiening van de klacht aan verzoeker een nieuwe consulent te hebben toegewezen. De Ombudscommissie ziet dit laatste bevestigd in de klachtafhandelingsbrief en is van oordeel dat de gemeente hier voortvarend en de-escalerend heeft gehandeld.

Oordeel

De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de kernwaarden:

- I. Eerlijk en betrouwbaar
 - Onpartijdigheid: zorgvuldig.
- II. Open en duidelijk
 - Goede informatieverstrekking: niet zorgvuldig.
- III. Klachtafhandeling: zorgvuldig.

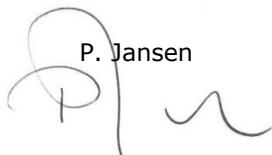
Daarmee is de klacht van verzoeker deels gegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 6 oktober 2012.

Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans

