

## **RAPPORT**

### **Verzoeker**

De heer T. S. te Hengelo

### **Datum verzoek**

Het klachtenformulier is gedateerd 27 januari 2015 en bij het secretariaat ingeboekt op 27 januari 2015 onder nummer 2015013.

### **Klacht**

De klacht betreft het horen door de sociale recherche van verzoekers dochter die een verstandelijke beperking heeft. Daarnaast geeft verzoeker aan dat hij door zijn contactpersoon bij de sociale dienst niet (voldoende) is geïnformeerd over zijn verplichtingen.

### **Bevoegdheid**

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld. Daarmee is de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) bevoegd onderzoek te doen.

### **Procedure**

Op 13 november 2014 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente Hengelo. Over deze brief vindt op 5 december 2014 een gesprek plaats. Op 19 januari 2015 volgt de afhandelingsbrief. Verzoeker richt zich vervolgens per email tot de Oo op 27 januari 2015. De Oo verwijst de klacht door naar de gemeente omdat uit het telefoongesprek met verzoeker opgemaakt wordt dat de klacht nog niet in eerste instantie door de gemeente is behandeld. De gemeente laat de Oo op 3 februari 2015 weten dat de klacht al is behandeld. Op 5 februari 2015 neemt de Oo het verzoek in behandeling. De gemeente meldt op 10 februari 2015 dat er geen nadere stukken zijn. De Oo houdt een gesprek over het verzoek op 2 maart 2015. Hierbij zijn aanwezig: namens de gemeente: de heren N.H. en M. E; namens de Oo: de heer A. Lunenburg en mevrouw J. den Engelse. Verzoeker is uitgenodigd voor het gesprek, maar is niet aanwezig. Hij is alsnog telefonisch gehoord door de voorzitter op 4 maart 2015.

## **Behoorlijkheidsnormen**

Voorop staat dat de Oo zich moet houden aan haar wettelijke taak. In de wet 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 ombudsmannen en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer.

Dit betekent dat de Oo geen oordeel mag geven over de vraag of er terecht is besloten te korten op de uitkering van verzoeker.

Het gevraagde onderzoek richt zich op:

### **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.

*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. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.*

### **Goede voorbereiding**

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. *Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.*

## **Feiten**

1. Verzoeker heeft een bijstandsuitkering van de gemeente Hengelo.
2. Zijn dochters hebben een krantenwijk. Bij de gemeente komt informatie binnen dat niet de dochters, maar verzoeker de krantenwijken loopt. De gemeente stelt vervolgens een onderzoek in waarbij zowel verzoeker als zijn dochter met de verstandelijke beperking wordt gehoord door de sociale recherche. Uit het proces-verbaal van het verhoor van verzoeker bij de sociale recherche blijkt dat verzoeker erkent dat niet de dochter(s) maar hijzelf de krantenwijken loopt.
3. De inkomsten uit de krantenwijken zijn niet opgegeven aan de gemeente en de gemeente besluit de uitkering te herzien en deels terug te vorderen. Er vindt verrekening plaats met de uitkering van november 2014. Verzoeker tekent bezwaar aan tegen dit besluit. Deze procedure loopt nog.
4. Verzoeker dient op 13 november 2014 bij de gemeente een klacht in over het verhoren van zijn dochter door de sociale recherche. Hij geeft daarbij aan dat hij en zijn dochter zich verplicht voelden mee te werken en vraagt zich af of het is toegestaan zijn dochter, die verstandelijke beperkingen heeft, te ondervragen.
5. Daarnaast wordt een klacht ingediend over de contactpersoon van verzoeker. Volgens verzoeker informeert zij hem te weinig over zijn rechten en plichten.
6. Op 5 december 2014 is er bij de gemeente een gesprek met verzoeker over beide klachten. In de klachtafhandelingsbrief van 19 januari 2015 verklaart de gemeente de klachten ongegrond.

7. In zijn email aan de Oo van 27 januari 2015 geeft verzoeker aan dat zijn dochter absoluut niet in staat is om de vragen op de juiste manier te beantwoorden. Verder is bij de contactpersoon gemeld dat verzoeker zijn dochter helpt met de krantenwijk.
8. Na het gesprek op 2 maart 2015 heeft de Oo op 3 maart 2015 nadere stukken ontvangen van de gemeente. Dit betreft de processen-verbaal van de sociale recherche van de verhoren van verzoeker en zijn dochter, het verslag van het horen door de bezwarencommissie en kopieën van de primaire klachten die in november 2014 zijn ingediend door verzoeker bij de gemeente.

### **Visies van partijen**

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij het gesprek met de Oo aan de orde is geweest, het volgende komen vast te staan.

#### **Verzoeker**

Verzoeker meldt dat hij geen schriftelijk bericht heeft gehad over de plaats van het gesprek dat de Oo op 2 maart 2015 zou houden. Hij is alleen telefonisch benaderd over datum en tijdstip. Verder geeft hij aan dat de Oo op 26 en 27 februari 2015 niet telefonisch bereikbaar was. Het mailadres vanwaar hij zijn klacht naar de Oo stuurde is het goede mailadres, namelijk XX@hotmail.com.

Verzoeker geeft aan dat het niet correct is dat zijn dochter, die een verstandelijke beperking heeft, is gehoord door de sociale recherche. Zij kan het belang van haar antwoorden niet overzien. Om die reden kan er misbruik worden gemaakt van de situatie. Er had dan ook moeten worden afgezien van het horen van zijn dochter.

Verder stelt verzoeker dat zijn contactpersoon bij de gemeente hem onvoldoende heeft voorgelicht. Hij heeft haar op de hoogte gesteld van het feit dat hij af en toe zijn dochters helpt met het uitdelen van kranten. Daar heeft zij toen geen opmerkingen over gemaakt. Zij had hem moeten vertellen dat hij de kranten niet zelf mocht rondbrengen.

De contactpersoon zou op 29 april 2014 hebben gebeld om te vragen door wie de kranten worden uitgedeeld. Daar is verzoeker niets van bekend en hij vraagt dan ook bewijs van opname.

Hij heeft verder zijn uitkering in november 2014 10 dagen te laat ontvangen; zijn contactpersoon heeft hem niet op de hoogte gehouden van het feit dat zijn uitkering afhankelijk was van een controleformulier dat hij voor 10 november 2014 moest invullen en opsturen.

Rechtmatigheidsformulieren heeft verzoeker pas de laatste maanden ontvangen. Het was dus niet aan de orde dat hij daar gegevens op moest invullen.

De inkomsten uit de krantenwijk zijn verrekend met de uitkering van november 2014. Verzoeker ontving toen € 757,58 en later een nabetaling van € 263,04. Hij vindt dit onzorgvuldig en van weinig respect getuigen.

#### **Gemeente**

Het bleek dat verzoeker de krantenwijken verzorgde op naam van zijn dochters. Hij geeft dit zelf ook aan in zijn verhoor bij de sociale recherche. Ook de deponhouder van de krant heeft dit verklaard.

Uit een ingesteld onderzoek blijkt dat de sociaal rechercheur bevoegd is de meerderjarige dochter te horen ongeacht haar licht verstandelijke beperking. De rechercheur was op de hoogte van haar situatie en heeft het verhoor daar op aangepast. De dochter heeft haar eigen verklaring gelezen,

heeft aangegeven dat het een prettig gesprek was en dat zij de inhoud van het gesprek goed had begrepen.

Uit het ingestelde onderzoek is niet gebleken dat verzoeker door de klantmanager te weinig zou zijn geïnformeerd over zijn rechten en plichten. Hij heeft al langere tijd een uitkering en er zijn jaarlijks rechtmatigheidscontroles geweest waarbij is gewezen op rechten en plichten.

Verder heeft de klantmanager een notitie gemaakt in het dossier over het telefoontje waarvan verzoeker zegt dat het er niet was. De gemeente concludeert dan ook dat er wel contact is geweest.

Het is voor de gemeente niet aan de orde dat verzoeker niet zou weten dat alle inkomsten binnen het gezin gemeld moeten worden bij de gemeente. Hij moet dat doorgeven en het is vervolgens aan de gemeente om na te gaan of er al dan niet gevolgen zijn voor de hoogte van de uitkering.

### **Reactie op het verslag**

Op 16 maart 2015 heeft de gemeente laten weten geen opmerkingen te hebben bij het verslag van bevindingen. Van verzoeker is geen reactie ontvangen.

In het toegezonden verslag van bevindingen is aangegeven dat het bij het oordeel van de Oo zou gaan om toetsing aan de normen van fatsoenlijke bejegening en informatieverstrekking.

Bij de beoordeling van de Ombudscommissie is gebleken dat toch de voorkeur verdient in plaats van aan de bejegeningnorm, te toetsen aan de norm van **Goede voorbereiding**.

Dit omdat het niet direct gaat om de bejegening van verzoeker of zijn dochter door de sociale recherche als wel om de voorbereiding van het onderzoek door de sociale recherche. Daarbij is aan de orde wie er bij het onderzoek verhoord kan/mag worden.

De Oo heeft het verslag van bevindingen dan ook op dit punt aangepast.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

Allereerst merkt de Oo op dat verzoeker per email is uitgenodigd voor het gesprek met de Oo over zijn klacht. Deze mail is naar het correcte adres verzonden. Verder is niet gebleken dat het secretariaat van de Oo op 26 en 27 februari 2015 niet bereikbaar was. De secretaris was op 26 februari aanwezig en op 27 februari stond het antwoordapparaat aan. De Oo gaat er dan ook van uit dat verzoeker normaal is uitgenodigd voor het gesprek. Verder is overigens verzoeker alsnog telefonisch gehoord door de voorzitter.

### **Goede voorbereiding**

Verzoeker geeft aan dat het niet correct is dat zijn dochter, die een verstandelijke beperking heeft, is gehoord door de sociale recherche. Zij kan het belang van haar antwoorden niet overzien. Om die reden kan er misbruik worden gemaakt van de situatie.

De Oo is van mening dat de sociale recherche in dit geval de dochter mocht horen, omdat de vraag rees of zij zelf, dan wel haar vader, de kranten rondbracht. Het is de Oo niet gebleken dat de situatie voor de dochter heel verwarrend was of dat het gesprek vervelend is verlopen. Verzoeker heeft daarvoor geen gegevens aangedragen, anders dan het feit dat zij een licht verstandelijke beperking heeft. Ook uit het proces-verbaal van het verhoor heeft de Oo niet kunnen opmaken dat vragen gesteld zijn waar zij niet mee om zou kunnen gaan.

De Oo kan daarom verzoeker niet volgen in zijn stelling dat de sociale recherche niet behoorlijk zou hebben gehandeld door zijn dochter te horen.

### **Goede informatieverstrekking**

Verzoeker geeft aan dat hij niet op de hoogte was van het feit dat inkomsten uit de krantenwijk doorgegeven moesten worden aan de gemeente nu de krantenwijk op naam van zijn dochters stond. De gemeente heeft hem hierover niet goed geïnformeerd.

De Oo stelt vast dat verzoeker al langere tijd een bijstandsuitkering heeft en dat de gemeente er steeds over communiceert dat genoten inkomsten moeten worden opgegeven.

Aan een krantenwijk zitten inkomsten vast die van belang kunnen zijn voor het recht op bijstand. Weliswaar stond de krantenwijk op naam van zijn dochters, maar feitelijk was verzoeker degene die alles regelde.

Omdat de gemeente er continue op wijst dat inkomsten gemeld moeten worden had het verzoeker duidelijk kunnen zijn dat de inkomsten uit de krantenwijk mogelijk van invloed konden zijn op zijn uitkering. Gelet hierop is de Oo van mening dat de gemeente in dit geval niet kan worden verweten dat geen sprake zou zijn geweest van goede informatieverstrekking.

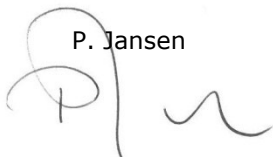
Verzoeker ontkent dat er telefonisch contact is geweest met zijn klantmanager; de gemeente heeft daarentegen een telefoonnotitie dat er gebeld is. De Oo hecht in dit geval meer belang aan het laatste. Overigens zal het al dan niet gepleegde telefoontje niet doorslaggevend geweest zijn bij de vraag of er al dan niet een onderzoek ingesteld moest worden.

### **Oordeel**

De Oo oordeelt dat zowel op het punt van goede voorbereiding als op het punt van informatieverstrekking behoorlijk is gehandeld door de gemeente. De klachten zijn dan ook ongegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 21 april 2015.

P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse

