

OORDEEL

Verzoeker

De heer V. A. te Hengelo.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 5 mei 2011 en bij het secretariaat ingeboekt op 9 mei 2011 onder nummer 2011 022.

Betreft

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

Procedure

Verzoeker dient op 3 april 2011 een klacht in bij de Nationale Ombudsman over de wijze waarop hij is behandeld door de sociale dienst van de gemeente Hengelo en ook door de sociale recherche. Deze klacht wordt op 21 april 2011 doorgezonden naar de Overijsselse Ombudsman (verder Oo), die bevoegd is klachten over de gemeente Hengelo te behandelen.

Als blijkt dat de gemeente nog niet in de gelegenheid is geweest de klacht te beoordelen wordt de klacht op 17 mei 2011 doorgezonden naar de gemeente. Uiteindelijk betreft de klacht in het bijzonder de sociale recherche. Op 27 mei 2011 zendt de gemeente Hengelo de klacht door naar de sociale recherche.

De Sociale Recherche Twente is ondergebracht bij de gemeente Almelo en daarmee ook aangesloten bij de Oo. Op 22 juni 2011 reageert de betrokken sociaal rechercheur schriftelijk op de klachtenbrief.

Bij brief van 28 juni 2011 deelt verzoeker aan de Oo mee dat hij hier niet tevreden mee is.

De Oo stelt bij brief van 19 juli 2011 de gemeente Almelo alsnog in de gelegenheid de klacht voor 30 augustus 2011 te behandelen. De klachtafhandelingsbrief volgt op 25 augustus 2011.

Verzoeker meldt bij brief van 8 september 2011 aan de Oo dat hij de klacht doorzet. Vervolgens neemt de Oo de klacht in behandeling. Er is op 9 november 2011 een hoorzitting over de klacht gehouden. Hierbij zijn aanwezig: verzoeker en zijn broer de heer W. A. mevrouw J. W., klachtencoördinator bij de gemeente Almelo, de heer N. V. sociaal rechercheur; de heer A. Lunenburg en mevrouw J. den Engelse namens de Oo.

Aard van de klacht

De klacht betreft de openheid en zorgvuldigheid bij het onderzoek door de sociaal rechercheur.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van

- *Correcte bejegening*
- *Informatieverstrekking*
- *Klachtbehandeling*

Ontvankelijkheid

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

Feiten

1. De sociale recherche ontvangt een melding die betrekking heeft op verzoeker. Het blijkt dat er een periode is geweest dat verzoeker gemachtigd was tot twee bankrekeningen van zijn toenmalige partner; bankrekeningen die niet bekend zijn bij de gemeente Hengelo. Informatie hierover is voor de gemeente van belang voor de WWB-uitkering die verzoeker ontvangt.
2. Hangende het onderzoek wordt in eerste instantie de uitkering van verzoeker per 1 maart 2011 geblokkeerd. Van deze opschorting wordt op 30 maart 2011 schriftelijk mededeling gedaan. In deze brief wordt ook gevraagd nadere gegevens over de betrokken bankrekeningen in te leveren.
3. Als blijkt dat verzoeker inmiddels niet meer kan beschikken over de bankrekeningen, wordt de uitkering hervat. Wel wordt de uitkering teruggevorderd over de periode dat verzoeker toegang had tot de rekeningen. De gemeente stelt dat de partner verzoeker volledig had gemachtigd tot de rekeningen en dat in dat geval de uitkering niet meer nodig was. Voor zover verzoeker het daarmee niet eens is heeft hij de mogelijkheid van bezwaar en beroep. Dit kan niet in een klachtenprocedure bij gemeente en Oo aan de orde worden gesteld. Daar is op grond van de Algemene wet bestuursrecht geen bevoegdheid hierover een oordeel te geven.
4. Gezien de hoogte van het terug te vorderen bedrag wordt ook aangifte gedaan bij het Openbaar Ministerie.
5. Op 3 april 2011 dient verzoeker een klacht in bij de Nationale Ombudsman. Deze klacht is op 21 april 2011 doorgezonden naar de Oo.
6. Op 4 april 2011 schrijft verzoeker aan de gemeente dat hij de gevraagde gegevens over de rekeningen van zijn voormalig partner niet kan aanleveren nu hij met deze persoon ruzie heeft. Hij stelt daarbij dat volgens hem de partner de melding heeft gedaan en dat wat de partner nu meldt aan de sociale recherche onterecht geldt als waarheid.
7. De Oo zendt de klacht ter behandeling in eerste termijn door naar de gemeente Hengelo. Daarop heeft verzoeker een telefoongesprek met de klachtencoördinator. De gemeente Hengelo concludeert daarop bij brief van 28 april 2011 dat verzoeker in het telefoongesprek heeft aangegeven dat de klacht niet verder hoeft te worden behandeld nu de uitkering inmiddels is hervat.
8. Bij brief van 3 mei 2011 antwoordt verzoeker hierop:
 - De uitkering was al gestopt voordat hij hiervan bericht kreeg;

- Hij handhaaft zijn klacht en wil volledige openheid over de beschuldigingen en door wie deze zijn gedaan. Verder wil hij een verklaring dat er geen gronden voor vervolging meer zijn.
9. Op 26 mei 2011 hoort de gemeente Hengelo verzoeker alsnog over zijn klachten. Daarbij wordt definitief duidelijk dat de klacht voornamelijk de sociale recherche betreft en de gemeente Hengelo stuurt op 27 mei 2011 de klacht voor wat betreft dat deel dan ook door naar de Sociale Recherche Twente (SRT) in Almelo. De SRT is een organisatie die voor diverse gemeenten werkt en waarvan de werkzaamheden zijn ondergebracht bij de gemeente Almelo.
 10. Verzoeker geeft in zijn klachtenbrieven aan dat er door de sociaal rechercheur niet zorgvuldig is gehandeld, want:
 - Er worden steeds weer nieuwe vragen gesteld na het vastleggen van zijn verklaring in een proces-verbaal;
 - Telefonische vragen worden door de sociaal rechercheur niet beantwoord;
 - Ontlastende gegevens worden niet meegenomen bij de beoordeling;
 - De sociaal rechercheur geeft nog steeds aan dat er fraude was die meer bedraagt dan € 10.000,- zonder duidelijk te maken hoe hij hieraan komt, waarbij toelichting steeds wordt geweigerd.
 11. Op 22 juni 2011 volgt een brief van de sociaal rechercheur aan verzoeker. Hierin stelt hij dat er één maal om nadere informatie is gevraagd. Verder was verzoeker gemachtigde van twee bankrekeningen, die niet bij de gemeente bekend waren. Over de periode dat hij dat was dient duidelijkheid te worden gegeven. Het is heel helder wat er moet gebeuren. Aangegeven wordt dat de sociaal rechercheur zelf is meegegaan met verzoeker naar de Rabobank om daar gegevens te achterhalen. Alles wat er aan de orde was, was steeds volledig duidelijk en betrokkene herkent zich dan ook niet in de klachtenbrief.
 12. Op 29 juni 2011 meldt verzoeker aan de Oo dat hij met dit antwoord niet tevreden is en zijn klacht handhaaft. Daarbij stelt hij dat hij openheid van de bewijzen wil bewerkstelligen en dat hij wil bereiken dat zijn uitkering niet weer door de gemeente wordt stopgezet.
 13. Omdat er nog geen correcte klachtbehandeling heeft plaatsgevonden stuurt de Oo het dossier naar de klachtcoördinator van de gemeente Almelo met het verzoek de zaak in eerste termijn te behandelen. Op 1 augustus 2011 is er bij de gemeente Almelo een hoorzitting. De klachtafhandelingsbrief van 25 augustus 2011 meldt:
 - Voor zover het gaat om het al dan niet terecht terugvorderen van de uitkering is er de mogelijkheid van bezwaar en beroep. Dit kan niet in een klachtenprocedure aan de orde worden gesteld.
 - De klachtbehandeling is niet juist geweest nu er op de klacht alleen een reactie is gevolgd in de zin van een weerwoord van de sociaal rechercheur zelf. Hiervoor worden excuses aangeboden.
 - Voor zover het gaat om de handelwijze van de rechercheur wordt aangegeven dat deze zich niet herkent in dat wat verzoeker stelt. Hij heeft er juist alles aan gedaan om samen met verzoeker de bankafschriften boven tafel te krijgen. Verder is het onderzoek afgerond met een proces-verbaal dat door verzoeker is ondertekend. Geconcludeerd wordt dat de klacht over de handelwijze van de sociaal rechercheur niet is aangetoond en derhalve ongegrond is.
 14. Verzoeker meldt hierop aan de Oo bij brief van 9 september 2011 dat hij niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht. Hij handhaaft het hierboven onder punt 10 gestelde.

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 gebleken.

Verzoeker

Verzoeker geeft aan dat het hem niet duidelijk is waarom er op 9 maart 2011 een proces-verbaal is gemaakt en er dan toch op 18 maart weer aanvullende vragen worden gesteld. Verder meldt hij dat het heel moeilijk is direct contact te krijgen met de sociaal rechercheur; pas na het inschakelen van zijn contactpersoon bij de gemeente wordt hij teruggebeld.

In de periode 14 juni 2010 – 14 oktober 2010 had verzoeker niet de beschikking over een bankpas van zijn partner. Dit is in het onderzoek niet meegenomen. Waarom komt dat niet terug in een proces-verbaal? De gemeente berekent een terugvordering op basis van een proces-verbaal, dus een dergelijk gegeven moet daarin terugkomen. De vordering van de gemeente van ruim € 17.000,- zal dan lager uitvallen. Eigenlijk moet eerst alle informatie verzameld worden en dan pas een proces-verbaal worden opgesteld. In ieder geval moet latere aanvullende informatie naar de gemeente.

Verzoeker bevindt zich in een onmogelijke positie. Hijzelf kan de informatie van de bank niet aanleveren nu de ex-partner dit belet. Het ligt volgens hem op de weg van de sociale recherche om in het kader van hun onderzoek de bankgegevens op te vragen. Dit is onterecht nagelaten en dat heeft erg grote gevolgen voor verzoeker. Uiteindelijk heeft hij gedurende de hele periode dat hij de bankpassen had een bedrag gepind van in totaal ongeveer € 1200,-; als hij boodschappen deed werd er steeds ongeveer € 50,- gepind. Dat staat in geen enkele verhouding tot het bedrag dat hij nu aan de gemeente terug moet betalen. Bovendien zou er geen strafzaak zijn als er van € 1200,- was uitgegaan. Het blijft onduidelijk waarom de sociale recherche uitgaat van fraude meer dan € 10.000,-.

Sociaal rechercheur

Het onderzoek vond plaats naar aanleiding van een melding. Het wordt nooit aan betrokkene doorgegeven wie de melding doet. Wel wordt duidelijk gemaakt waar het om gaat. Ook in dit geval: het is duidelijk aangegeven dat het ging om de twee bankpassen. Verzoeker is gehoord als verdachte, de cautie is gegeven. Toen bleek dat verzoeker er bij de bank niet uit kwam is de sociaal rechercheur zelf tot twee maal toe mee geweest om de gevraagde gegevens boven tafel te krijgen. Dat is niet gelukt. Dat verzoeker is vergezeld is een uitzondering; normaliter moet iemand zelf voor dit soort zaken zorgen. In de rapportage is de periode aangehouden waarover duidelijk was dat verzoeker beschikte over de bankpassen – van 2 december 2009 tot 9 maart 2011. Bij de hoorzitting van de Oo komt verzoeker nu met gegevens via een brief van de bank –met als datum 7 oktober 2011- waaruit blijkt dat er inderdaad een periode van vier maanden was dat niet over een pas van de partner beschikt kon worden. Deze brief van de Rabobank is een nieuw gegeven dat nu pas boven water komt. Daar kon ten tijde van het opstellen van het proces-verbaal dus geen rekening mee worden gehouden. Hetzelfde geldt voor de stelling dat er niet meer dan ongeveer € 1200,- is gepind. Het gaat er om wat er kan worden aangetoond. Als ten tijde van het onderzoek vastgesteld zou zijn dat het om dat bedrag ging, zou dat zijn gerapporteerd. Een en ander kan nu alleen nog aan de orde komen in de bezwaarprocedure en in een eventuele strafzaak.

Hoewel het onderzoek in eerste instantie betrekking heeft op strafbare feiten, wordt er ook aan de gemeente gerapporteerd. Dit rapport is puur bestemd voor de gemeente. De gemeente stelt

vervolgens vast in hoeverre een uitkering onterecht is verstrekt en rekest uit wat het bedrag is dat wordt teruggevorderd. Bij de sociale rekerche weet men wel over hoeveel maanden het gaat en dat dan duidelijk is dat het bedrag boven € 10.000,- ligt. Degene over wie het gaat krijgt het rapport van de sociale rekerche aan de gemeente te zien als hij de stukken voor de bezwaarprocedure ontvangt.

Wat de sociaal rekercheur betreft is er steeds duidelijk naar verzoeker aangegeven waarom het ging en is er meegewerkt om gegevens te verkrijgen. Hij herkent zich dan ook niet in de klacht.

Reactie op het verslag van bevindingen

Er zijn geen reacties ontvangen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Allereerst wordt vastgesteld dat de Oo alleen bevoegd is als het gaat om het klachtrecht. Het gaat dan om de manier waarop een bestuursorgaan zich tegenover een burger heeft gedragen; bijvoorbeeld of men tijdig informatie heeft verstrekt en de burger correct heeft bejegend.

Wat betreft de inhoud van een besluit dat is genomen, is de Oo niet bevoegd. Er is dan immers de mogelijkheid van bezwaar en eventueel beroep op de rechter.

De Oo geeft dus in dit geval geen oordeel over de vraag of de gemeente mocht terugvorderen en zo ja, tot welk bedrag dat eventueel zou kunnen.

Hieronder volgen de overwegingen over dat wat verzoeker als klacht aan de orde stelt:

Correcte bejegening

Een correcte bejegening brengt mee dat de overheid handelingen achterwege laat die in het algemeen als onfatsoenlijk worden ervaren.

Actieve en adequate informatieverstrekking

Deze norm uit het klachtrecht houdt in dat een bestuursorgaan burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorziet.

Verzoeker geeft aan dat met name dat wat er is gebeurd rond de melding bij de sociale rekerche en het verkrijgen van inzage in de bankrekeningen die op naam van zijn ex-partner staan, hem erg teleurstelt.

De Oo merkt hierover op:

Het is bij de sociale rekerche gebruikelijk dat aan betrokkene wordt gemeld dat er een melding is geweest en waar die over gaat. Er wordt niet verteld wie die melding heeft gedaan.

Vervolgens komt er onderzoek naar wat er qua inhoud is gemeld. Daarbij is de melder normaliter niet van belang; het gaat dan om de inhoud.

Ook in het geval van verzoeker is dit zo gegaan. De Oo kan zich voorstellen dat verzoeker wel wil weten of het nu inderdaad zijn ex-partner was die de melding deed. Het beleid in deze van de sociale rekerche acht de Oo echter correct. Voor het onderzoek naar feiten is het uiteindelijk niet van belang of er een melding was, en zo ja van wie. Ook langs andere weg had de informatie over

de bankrekeningen wellicht bij gemeente of sociale recherche terecht kunnen komen. Voor onderzoek is een melding geen absolute voorwaarde.

Volgens de Oo is op dit punt dan ook de bejegening en informatieverstrekking correct geweest.

Dat bij een onderzoek niet van meet af aan alle zaken duidelijk zijn en dat een eerste proces-verbaal dan ook niet steeds volledig is als het gaat om wat er is gebeurd, acht de Oo een normale gang van zaken. Het blijft dan ook mogelijk dat er aanvullende vragen gesteld worden.

Wel dient het zo te zijn dat latere nieuwe informatie wordt meegenomen en onderzocht.

Naar de mening van de Oo is de informatie voor zover die bekend was en vast stond, bij de uiteindelijke rapportage meegenomen door de sociale recherche.

Verzoeker heeft bij de hoorzitting van de Oo aangegeven dat hij slechts een beperkt bedrag heeft opgenomen van de bankrekening(en). Hiervoor kan echter geen ondersteunend bewijs worden aangedragen nu de ex-partner iedere toegang tot de bankrekeningen weigert. Verder heeft verzoeker bij de hoorzitting een brief van de Rabobank overhandigd waaruit blijkt dat hij vier maanden niet over de bankpas beschikte. Beide punten bleken nieuw voor de betrokken sociaal rechercheur.

De Oo acht het logisch dat alleen informatie die bekend is en vast staat, door de sociale recherche wordt gerapporteerd. Door verzoeker is aangegeven dat hij over bankpassen beschikte over een bepaalde periode. Het ging daarbij om meer dan 10 maanden. Als dit in relatie wordt gebracht tot het bedrag aan uitkering per maand, volgt er inderdaad de conclusie dat het totaalbedrag boven de € 10.000,- uitkomt.

Het is de Oo duidelijk dat verzoeker een ander verband legt, namelijk tot het bedrag wat hij van de rekening gepind heeft. Zo lang hiervoor echter geen ondersteunend bewijs is, geldt dat niet uitgerekend kan worden op welk bedrag aan uitkering verzoeker recht heeft gehad. Dan wordt er van uitgegaan dat de uitkering niet is vast te stellen en volgt algehele terugvordering van de uitkering.

Als daar verder nog correctie op nodig is en verzoeker nu wel over materiaal beschikt dat meer duidelijkheid verschaft, raadt de Oo hem aan dit in de bezwarenprocedure of anderszins bij de gemeente naar voren te brengen, zodat hiermee bij heroverweging rekening kan worden gehouden.

Er zou veel meer duidelijkheid in deze zaak kunnen zijn als verzoeker inzage verleent in de bankrekeningen. Dit blijkt echter onmogelijk nu de ex-partner van verzoeker dit blokkeert bij de bank. Vanuit de sociale recherche is er op aangedrongen wel voor gegevens te zorgen en de betrokken sociaal rechercheur is met verzoeker samen bij de bank geweest.

Door de sociale recherche is aangegeven is dat het de verantwoordelijkheid van verzoeker is om inzage te verlenen in zijn financiën en de bankrekeningen die daarop betrekking hebben.

Vervolgens heeft de sociaal rechercheur moeite gedaan om samen met verzoeker bij de bank resultaten te bereiken, wat helaas niet is gelukt.

Hoewel begrijpelijk nu hij door zijn ex-partner in een onmogelijke positie wordt geplaatst, is het naar de mening van de Oo niet terecht dat verzoeker stelt dat het de verantwoordelijkheid van de sociale recherche zou zijn om de gegevens te verschaffen.

Volgens de Oo is er dan ook op dit punt geen sprake van onvoldoende informatie of niet correcte bejegening.

Klachtbehandeling

In de klachtafhandelingsbrief van 25 augustus 2011 wordt door de gemeente Almelo aangegeven dat de klachtbehandeling niet juist is geweest nu er op de klacht alleen een reactie is gevolgd in de zin van een weerwoord van de sociaal rechercheur zelf. Hiervoor zijn in bedoelde brief excuses aangeboden.

De Oo acht dit terecht. Ook bij de interne behandeling van klachten die voorafgaat aan een eventuele beoordeling door de Oo, zijn er spelregels die in acht moeten worden genomen. Van belang is ook daar het -zo enigszins mogelijk- horen van beide partijen in elkaars aanwezigheid en in ieder geval afronding met een beoordeling van de klacht. Dat is helaas pas in tweede instantie gebeurd. Het eerste deel van de klachtbehandeling is dan ook volgens de Oo niet correct verlopen.

Oordeel

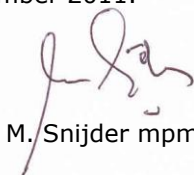
Wat betreft correcte bejegening en informatieverstrekking komt de Oo tot het oordeel: behoorlijk.

Wat betreft het eerste deel van de interne klachtbehandeling oordeelt de Oo: niet behoorlijk, maar gecorrigeerd door hiervoor excuses aan te bieden en alsnog de klacht in eerste termijn te behandelen.

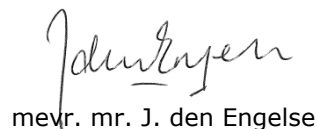
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 20 december 2011.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse