

OORDEEL

Verzoekster

Mevrouw N. G. te Hengelo.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 3 mei 2012 en bij het secretariaat ingeboekt op 8 mei 2012 onder nummer 2012 027.

Betreft

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

Procedure

Op 7 december 2011 heeft verzoekster een klacht ingediend bij de gemeente. Op 20 december 2011 krijgt zij een ontvangstbevestiging. Als er verder geen reactie volgt wendt zij zich op 3 mei 2012 tot de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo).

Op 14 mei 2012 deelt de Oo schriftelijk mee de klacht in behandeling te nemen. Op 23 mei 2012 volgt de klachtafhandelingsbrief van de gemeente. Verzoekster geeft op 31 mei 2012 per email aan bij de Oo dat zij het verzoek handhaaft.

De Oo houdt op 13 juni 2012 een hoorzitting over de klacht. Hierbij zijn aanwezig: Verzoekster, bijgestaan door mevrouw K. M. van Arbo Dienstverlening; namens de gemeente: de heren M.G.M. G. en M. E.: namens de Oo: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse.

Aard van de klacht

Verzoekster heeft geen vertrouwen meer in de werkwijze van haar contactpersoon bij de sociale dienst en verzoekt een andere contactpersoon toe te wijzen. Het verzoek is volgens verzoekster te laat en niet correct afgehandeld.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- Fatsoenlijke bejegening
- klachtbehandeling

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. Verzoekster dient bij de gemeente een aanvraag in voor bijzondere bijstand voor een kinderzitje voor de fiets en een matrasbeschermer. Op deze aanvraag volgt een weigering en het bezwaar dat verzoekster hiertegen indient wordt ongegrond verklaard.
2. Op 7 december 2011 schrijft verzoekster aan de gemeente dat zij een klacht heeft over de werkwijze van haar contactpersoon. Zij merkt daarbij op dat zij een week voor de hoorzitting van de bezwarencommissie van 3 november 2011 verrast werd met een huisbezoek. Verder heeft zij de hoorzitting niet als prettig ervaren, omdat er geen belangstelling werd getoond. Over haar contactpersoon merkt zij op dat zij geen inlevingsvermogen heeft tijdens de gespreksvoering. Mede daardoor, stelt verzoekster, lopen zaken niet zoals ze horen te gaan. Zij verzoekt een andere contactpersoon aan te wijzen.
3. De gemeente stuurt op 20 december 2011 een ontvangstbevestiging, waarbij meegedeeld wordt dat er voor 31 januari 2012 een antwoord zal komen op de brief van 7 december 2011.
4. Als een schriftelijk antwoord uitblijft, wendt verzoekster zich op 3 mei 2012 tot de Oo. Omdat de gemeente al geruime tijd de gelegenheid heeft gehad de klacht af te doen, neemt de Oo het verzoek direct in behandeling.
5. Op 23 mei 2012 volgt alsnog de schriftelijke afhandeling van de klacht door de gemeente. In deze brief worden excuses aangeboden voor de te late afhandeling van de klacht. Verder wordt aangegeven dat de klacht ongegrond is nu in de hoorzitting van de bezwarencommissie de zienswijze van de contactpersoon voldoende steun heeft gevonden. Het blijkt dat de gemeente er van uit gaat dat het feit dat de aanvraag bijzondere bijstand is afgewezen, voor verzoekster de reden is om een andere contactpersoon te vragen.
6. Bij brief van 29 mei 2012 vraagt de Oo aan verzoekster of de brief van 23 mei 2012 haar standpunt nog wijzigt. Bij email van 31 mei 2012 deelt verzoekster aan de Oo mee dat dit niet het geval is.
7. Uit de het klachtenformulier van verzoekster van 3 mei 2012 en de email van 31 mei 2012 blijkt dat de klachten het volgende betreffen:
 - Verwezen wordt naar de klachtenbrief van 7 december 2011. Zie voor de inhoud daarvan hierboven onder Feiten punt 2.
 - De gemeente zou voor 31 januari 2012 de klacht afhandelen. Op 3 mei 2012 is er nog steeds geen reactie. Telefonisch informeren bij Sociale zaken naar de stand van zaken levert niets op.
 - Het is niet juist dat er om een andere contactpersoon wordt gevraagd vanwege het afwijzen van de aanvraag bijzondere bijstand. Er is gevraagd om een andere contactpersoon omdat er geen vertrouwen meer is in de handelwijze van de huidige contactpersoon. Verzoekster geeft aan dat er wederzijds geen vertrouwen meer is.
 - Dat er geen vertrouwen meer is heeft verschillende redenen. Daarbij wordt genoemd:
 - het ontzettend laat behandelen van de klacht;
 - het afwijzen van de aanvraag bijzondere bijstand binnen vier dagen, terwijl daarvoor zes weken staat;

- verzoekster heeft aan haar contactpersoon doorgegeven dat zij is overgestapt naar een andere zorgverzekeraar. Toch is er nog twee keer zorgpremie betaald aan haar eerdere verzekeraar Menzis. De contactpersoon heeft contact gehad met Menzis, maar er is nog steeds niet terugbetaald. Zij vertelt tot twee keer toe een ander verhaal.

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.

Verzoekster

De afhandeling van de klacht is te laat gebeurd. Verzoekster is daarbij niet gehoord. Zij handhaaft haar verzoek een andere contactpersoon toe te wijzen. Zij voelt zich door de gang van zaken na 7 december 2011 daarin alleen maar bevestigd. Zij wijst op het volgende:

Het is opmerkelijk dat er een week voordat de bezwarencommissie een hoorzitting houdt, ineens een onaangekondigd huisbezoek komt. Verzoekster was op dat moment niet thuis. Haar echtgenoot was er wel, maar hij spreekt slecht Nederlands en het is dan ook niet duidelijk waar het precies om ging, maar volgens verzoekster hangt het samen met het bezwaar dat zij indiende. Men had echter in de periode dat de aanvraag werd behandeld moeten komen. Verzoekster geeft aan dat de contactpersoon achteraf ook zelf weer langs kwam zonder een afspraak te maken.

De aanvraag bijzondere bijstand is op een heel korte termijn van 4 dagen afgewezen zonder dat de contactpersoon informatie heeft ingewonnen bij verzoekster. Zij heeft niet gebeld of anderszins contact gezocht over de aanvraag. De eerdere contactpersoon van verzoekster deed dit soort zaken wel.

Het is voor verzoekster van belang dat er een 'klik' is met een contactpersoon. Dit ook omdat, als dit er niet is, er spanningen ontstaan. Die hebben ook hun weerslag op haar echtgenoot, die schizofreen is en niet kan omgaan met stress.

Na de kwestie met Menzis, toen de teveel betaalde zorgpremie maar niet teruggestort werd, was het vertrouwen helemaal weg. Uiteindelijk kwam het pas in orde nadat zij een raadslid inschakelde.

Verzoekster moet zelf steeds weer achter zaken aan en dat geeft voor haarzelf en haar man veel stress. Zij ziet er vooralsnog dan ook geen heil in om een gesprek over het vertrouwen aan te gaan.

Gemeente

De gemeente erkent dat de afhandeling van het verzoek te laat is gebeurd en heeft hiervoor excuses aangeboden in de brief van 23 mei 2012.

Verzoekster is in het kader van de klachtbehandeling niet gehoord omdat er van uit werd gegaan dat het verzoek om een andere contactpersoon toe te wijzen is ingegeven door de afwijzing van de

aanvraag bijzondere bijstand. Achteraf gezien had contact met verzoekster hier waarschijnlijk meer duidelijkheid over gegeven.

Desgevraagd heeft de contactpersoon gemeld dat zij het niet herkent dat er geen vertrouwen meer was.

De vertegenwoordiger van de gemeente geeft op een vraag van de voorzitter van de Oo aan, dat het wellicht van belang is dat er alsnog een gesprek komt om zaken op te helderen en na te gaan hoe men met elkaar verder kan.

Het is bij de eenvoudiger aanvragen bijzondere bijstand niet steeds gebruikelijk dat er contact is met de aanvrager voordat er een besluit tot weigeren wordt genomen. Als zaken op zich helder zijn is dat ook niet nodig.

Bij een bezwarenprocedure is het niet de contactpersoon die verantwoordelijk is voor de afhandeling. Als er bij de bezwarencommissie onprettige ervaringen zijn, kan dat niet aan de contactpersoon worden toegeschreven.

Het huisbezoek voordat de zitting plaatsvond staat los van het bezwaar. Het ligt niet voor de hand dat de gemeente om redenen van een bezwaar tegen weigeren van bijzondere bijstand voor een kinderzitje en matrasbeschermer met twee personen een huisbezoek aflegt.

De gemeente wijst er op dat wat verzoekster aanvoert als reden voor het gebrek aan vertrouwen in de contactpersoon verder voornamelijk betrekking heeft op wat er gebeurde na 7 december 2011. Zo speelde de kwestie met Menzis pas in 2012. Het ligt niet aan de contactpersoon dat de te veel betaalde zorgpremie laat terug kwam. Menzis gaf aan dat zij het te veel betaalde geld niet meer hadden en dat het bij de gemeente moest zijn. Daar was het echter niet te vinden. Niet de contactpersoon, maar mevrouw B. van de administratie, is hier achteraan gegaan. Uiteindelijk bleek het geld nog steeds bij Menzis te zijn en kon de kwestie door mevrouw B. afgerond worden. Er was een samenloop van omstandigheden, die de contactpersoon niet verweten kan worden.

Reactie op het verslag van bevindingen

Er zijn geen reacties ontvangen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Fatsoenlijke bejegening

De Oo onderkent dat bij verzoekster het gevoel is ontstaan dat zij onvoldoende serieus genomen wordt. Een en ander start met de afwijzing van een verzoek om bijzondere bijstand. Dit gebeurt zeer snel en zonder contact op te nemen met verzoekster. De Oo is het eens met de gemeente dat niet steeds contact opgenomen hoeft te worden als de vraag op zich eenvoudig is, wat hier het geval was nu het ging om een kinderzitje en een matrasbeschermer.

Verzoekster heeft tegen deze afwijzing bezwaar ingediend, dat ongegrond is verklaard. De Oo is niet bevoegd over de inhoud van deze kwestie te oordelen.

Naast het indienen van bezwaar heeft verzoekster een klacht verzonden en gevraagd om een andere consulent toe te wijzen. De Oo heeft geen andere gegevens dan de snelheid van besluitvorming aangedragen gekregen en is dan ook van mening dat er daarmee onvoldoende grond was voor het toewijzen van een andere consulent.

Klachtbehandeling

De gemeente geeft aan dat 'verzoekster in het kader van de klachtbehandeling niet is gehoord omdat er van uit werd gegaan dat het verzoek om een andere contactpersoon toe te wijzen is ingegeven door de afwijzing van de aanvraag bijzondere bijstand. Achteraf gezien had contact met verzoekster hier waarschijnlijk meer duidelijkheid over gegeven.'

De Oo stelt vast dat naar aanleiding van een klacht altijd contact moet worden opgenomen met betrokkene. Dat is in dit geval niet gebeurd; pas als verzoekster zich tot de Oo wendt volgt er actie. De gemeente heeft erkend dat hier niet correct is gehandeld en excuses aangeboden.

De Oo constateert dat –nu de klacht is blijven liggen- verzoekster in wat er volgt nadat zij de brief stuurde, een bevestiging van haar wantrouwen ziet. De gemeente heeft over wat er speelde uitleg gegeven bij de hoorzitting van de Oo.

Het is feitelijk dan wel juist dat de gemeente stelt dat wat verzoekster bij de Oo aankaart (deels) speelde nadat zij bij de gemeente een klacht indiende, maar juist een adequate klachtbehandeling en communicatie had hier wellicht verdere wrevel kunnen voorkomen.

Oordeel

Als het gaat om de bejegening door de consulent bij de beoordeling van de aanvraag bijzondere bijstand, komt de Oo tot het oordeel dat er behoorlijk is gehandeld.

Wat betreft de klachtbehandeling is de Oo van oordeel dat er niet behoorlijk is gehandeld.

De gemeente heeft dit erkend en excuses aangeboden.

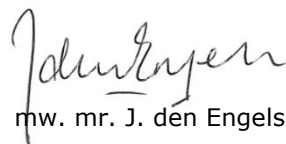
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 6 augustus 2012.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse