

de Gemeentelijke ombudsman

mw. dr. J.G.M. Assen
Postbus 9000
6600 HA Wijchen

OPENBAAR RAPPORT

als bedoeld in artikel 9:35 Algemene wet bestuursrecht

Kenmerk: W16-1D- openbaar rapport
Datum: 20 april 2016
Betreft: Klacht van de heer K tegen een medewerker van de gemeente Wijchen over het aanleveren van gegevens.

Op 3 februari 2016 wendde zich tot mij de heer K met klachten tegen een medewerker van de gemeente Wijchen in verband met het aanleveren van gegevens. Verantwoordelijk bestuursorgaan is het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Wijchen.

KLACHT

De klacht betreft het bij herhaling onder druk zetten voor het aanleveren van gegevens op zeer korte termijn. Dit gebeurde herhaaldelijk en opnieuw op 28 januari jl. Dit laatste voorval wordt als extra klacht toegevoegd aan de klachten die behandeld zijn in het interne klachtonderzoek.

BEVOEGDHEID GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

De klacht is intern aan de orde geweest en is deels gegrond, deels ongegrond verklaard. Deze klachten zijn aan mij als Gemeentelijke Ombudsman voorgelegd. Er is voldaan aan art. 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De ombudsman is derhalve bevoegd deze klachten in behandeling te nemen. Daarnaast is naar aanleiding van contact met de gemeente na de interne klachtbehandeling door verzoeker een nieuwe klacht naar voren gebracht. De ombudsman heeft besloten ook deze klacht in het onderzoek te betrekken, omdat in deze situatie redelijkerwijs niet van verzoeker kan worden gevergd om eerst de interne klachtprocedure te volgen.

ONDERZOEK GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Het onderzoek is ter hand genomen door mw. dr. J.G.M. Assen, ombudsman van de gemeente Wijchen. Ten behoeve van het onderzoek heeft de ombudsman op 12 februari 2016 gesproken met verzoeker. Bij deze gesprekken waren ook de substituut gemeentelijke ombudsman, mw. mr. L. Hellwig en de heer A. van Swam als notulist aanwezig.

Op 12 februari 2016 heeft de ombudsman ook met de medewerker van de gemeente Wijchen tegen wie de klachten in hoofdzaak zijn gericht gesproken, te weten medewerker M, klantmanager Sociale Zaken, waarbij dezelfde personen aanwezig waren.

Omdat hierin noch van de kant van verzoeker noch van de kant van beklagde meerwaarde werd gezien, heeft de ombudsman besloten geen aanvullende, gezamenlijke hoorzitting te houden.

De gesprekken en de stukken hebben geleid tot een Verslag van bevindingen (Vvb) die aan beide partijen is toegezonden. Verzoeker heeft aangegeven geen commentaar te hebben op het Verslag van bevindingen. De opmerkingen van de medewerker van de gemeente zijn verwerkt in dit rapport.

OMSCHRIJVING KLACHT

De heer K heeft op 20 november 2015 een klaagschrift ingediend bij het college van burgemeester en wethouders, naar aanleiding van de brief van de gemeente van 16 november om op korte termijn gegevens aan te leveren. Zijn brief bevatte vijf klachten:

- a. Verzoeker was kortgeleden gestart met een hartrevalidatieproces, tweemaal per week. Het aanleveren van gegevens op zo'n korte termijn ging niet lukken. De eis dat verzoeker ingeschreven moet staan bij uitzendbureaus is niet terecht. Bij de inschrijving wordt gevraagd of hij volledig inzetbaar is. Dit moest hij ontkennen vanwege het revalidatieproces. Hierop wordt dan geconcludeerd dat hij kennelijk dus niet inzetbaar is. Dat is een slechte profilering in de arbeidsmarkt waartoe verzoeker werd gedwongen.
- b. Verzocht is om inschrijvingsbewijzen bij uitzendbureaus aan te leveren, hetgeen niet conform de afspraken was.
- c. Onduidelijk is waarom verzoeker aan een hercontrole werd onderworpen.
- d. Ambtenaren van de gemeente doen voorkomen alsof zij door de wetgever gedwongen worden om medische beslissingen te nemen.
- e. In juli 2014 is door de gemeente toegezegd dat medewerker M contactambtenaar zou zijn, terwijl verzoeker daarna brieven ontving van medewerker N.

Bij de interne klachtbehandeling zijn de onder b, c en e genoemde klachten gegrond verklaard; de klachten onder a en d ongegrond. Verzoeker heeft tijdens de hoorzitting op 12 februari 2016 medegedeeld dat hij de ongegrond verklaarde klachten onder a en d aan de ombudsman voor wenst te leggen. Dat betekent dat de klachten onder b, c en e niet meer worden onderzocht.

Daarnaast heeft verzoeker een nieuwe klacht naar voren gebracht, uiteengezet in een e-mail van 3 februari 2016. Op 28 januari 2016 heeft hij een gesprek gehad met de gemeentesecretaris, waarbij de uitkomst van de interne klachtbehandeling werd besproken. Terwijl hij nog op de fiets zat onderweg naar huis werd hij opgebeld door medewerker M. Daarbij werd hij op korte termijn uitgenodigd voor een gesprek en is gevraagd voor die tijd een groot aantal stukken aan te leveren. Dat gesprek vond de volgende dag op 29 januari 2016 om 10.00 uur plaats.

BEVINDINGEN VAN HET ONDERZOEK

Achtergrond

De achtergrond van de klacht is een heronderzoek van de gemeente Wijchen eind 2015 om te beoordelen of een bepaalde groep bijstandsgerechtigden, waaronder verzoeker, in aanmerking blijft komen voor bijstand op grond van de Participatiewet. Bij brief van 16 november 2015 is aan verzoeker gevraagd om voor 24 november 2015 gegevens aan te reiken.

Klachtformulering

De hierboven vermelde klachten zijn als volgt nader gepreciseerd en toegelicht door verzoeker. Per klacht volgt het standpunt van verzoeker en de reactie van de beklagde.

Klacht 1. Het op een te korte termijn aanleveren van gegevens, onterechte eis t.a.v. het ingeschreven staan bij uitzendbureaus, onjuiste conclusie ten aanzien van het inzetbaar zijn.

Standpunt verzoeker

Verzoeker was kortgeleden gestart met een hartrevalidatieproces, waarvoor hij tweemaal per week naar het ziekenhuis in een andere plaats moest reizen. Het aanleveren van gegevens op zo'n korte termijn ging niet lukken. De eis dat verzoeker ingeschreven moet staan bij uitzendbureaus is niet terecht. Bij de inschrijving wordt gevraagd of hij volledig inzetbaar is. Dit moest hij ontkennen

vanwege het revalidatieproces. Hierop wordt dan geconcludeerd dat hij kennelijk dus niet inzetbaar is. Dat is een slechte profilering in de arbeidsmarkt waartoe verzoeker werd gedwongen. In het gesprek van 12 februari 2016 wordt hierover met name benadrukt dat de gemeente geen rekening hield met zijn revalidatie, waardoor verzoeker deze heeft moeten beëindigen.

Standpunt beklagde:

Van de kant van de gemeente is aangegeven dat er begrip voor is dat het niet mogelijk was om de gevraagde informatie te verschaffen. Door de gemeente is dan ook, zodra kennis was genomen van de hartrevalidatie van verzoeker, aangegeven dat verzoeker wegens medische gronden van de arbeidsverplichting kan worden ontheven, juist om zich volledig te kunnen richten op het herstel.

Ten aanzien van de eis dat verzoeker ingeschreven moet staan bij uitzendbureaus wordt opgemerkt dat de brief van 16 november 2015 een algemene brief was waarin de betreffende bijstandsgerechtigden om gegevens werden gevraagd. De vraag om inschrijvingsbewijzen van uitzendbureaus is niet op hem van toepassing. Met verzoeker zijn specifieke afspraken gemaakt, namelijk dat hij zich inschrijft bij ingenieursbureaus.

Klacht 2. Vragen medische gegevens

Standpunt verzoeker:

De gemeente stelt te veel vragen op medisch gebied.

Standpunt beklagde:

Dat door de gemeente om medische gegevens wordt gevraagd berust op een misvatting. Door M is aan verzoeker verzocht om aan te tonen dat hij een hartrevalidatietraject volgt, zodat hij gedurende de revalidatie op medische gronden ontheffing kan krijgen van de arbeidsverplichting. Daarmee werd geenszins bedoeld dat hij inhoudelijke informatie over zijn medische gegevens aan de gemeente moest verstrekken. Een bevestiging van het ziekenhuis dat hij een revalidatietraject volgt en voor welke periode zou voldoende zijn geweest.

Klacht 3. Het toch weer onder druk zetten van verzoeker nadat hij een gesprek met de gemeentesecretaris heeft gehad over zijn klacht.

Standpunt verzoeker:

Zijn klacht is neergelegd in zijn e-mail van 3 februari 2016.

Op 28 januari 2016 heeft hij een gesprek gehad met de gemeentesecretaris. Nog op de fiets onderweg naar huis werd hij om 12.00 uur gebeld door medewerker M.

M wilde meteen de volgende dag al een gesprek met hem hebben en vroeg of dat kon. K gaf aan dat dat kon om 10.00 uur. Voor die tijd werd van K verwacht de volgende documenten per e-mail aan M aan te reiken:

- van de 4 rekeningen alle bankafschriften en bankhandelingen van 2015 (circa 35 documenten op te vragen bij twee banken);
- jaaroverzichten van bankrekeningen 2015 (3 te downloaden documenten).

K is meteen aan de slag gegaan met het verzamelen van documenten. Niet eerder was voor 29 januari 2016 zo'n uitgebreide set van banktransacties gevraagd. K heeft hieraan gewerkt van 14.00 uur 's middags tot ver na middernacht. Met medewerking van ICT-helppdesk van beide banken is het hem toch gelukt om de gegevens aan te reiken.

Bij het gesprek op 29 januari 2016 om 10.00 ging het direct mis. M gaf aan dat de klacht was afgehandeld en dat K deze ver achter zich moest laten. Daarna werd K beschuldigd van fraude en

werd ontoelaatbare druk uitgeoefend. In dat gesprek is verzoeker door M onder zeer grote tijdsdruk gezet en valselijk beschuldigd van fraude. K heeft er alles aan gedaan om de gegevens boven tafel te halen. Er werden nog meer aan te reiken stukken verwacht, namelijk overzichten en stortingen van teruggaven en toeslagen door de Belastingdienst van de jaren 2009, 2013 en 2014 en banktransacties in diezelfde jaren. Hij is vrijdagmiddag begonnen en heeft de gevraagde stukken aangeleverd.

In een telefonisch onderhoud van 1 februari 2016 en per e-mail van dezelfde dag worden door M om nog meer gegevens gevraagd. Maandagmorgen 1 februari 2016 heeft verzoeker aan M laten weten de Belastingbeschikking 2009 niet binnen 1 dag te kunnen aanleveren. Vervolgens werd hij weer onder onnodige druk gezet en weer van fraude beschuldigd. In zijn e-mail van 3 februari 2016 laat K zijn onvrede daarover aan de gemeente weten. Hij geeft aan dat hij omwille van zijn gezondheid dit niet meer kan tolereren van de gemeente. De onnodig opgelegde tijdsdruk, de valse beschuldigingen van fraude en de onduidelijkheid over de aan te leveren stukken zijn overbodig en maken alles onherstelbaar stuk.

Maandagmiddag heeft verzoeker de belastingbeschikking 2009 tegen hoge kosten opgehaald en maandagavond aan M per e-mail toegezonden. M heeft hem dezelfde dag nog een brief gezonden per e-mail met daarin het verzoek om voor 12 februari 2016 3 documenten te sturen, terwijl zij daarvoor binnen 1 a 2 dagen 35 tot 40 documenten vroeg en ook heeft gekregen.

Op 2 februari 2016 heeft K een andere medewerker van de gemeente, nl. A, tweemaal gebeld en aangegeven dat zijn hartslag niet meer omlaag kan zonder medisch ingrijpen. De opgelegde druk, valse beschuldigingen en onduidelijkheid door het aanleveren van informatie zijn totaal overbodig en maken alles onherstelbaar stuk.

Tijdens het gesprek van 12 februari 2016 met de ombudsman heeft verzoeker aangegeven dat hij het gedrag van de gemeente ziet als puur treiteren. De redenen waarom de gemeente gegevens van hem wil hebben, zijn hem volstrekt onduidelijk. Ook is hem onduidelijk waarom ze hem van fraude betichten. Bij stortingen komt hij af en toe boven de vermogensgrens. Dat is in zijn situatie onvermijdelijk.

Dat de gemeente hem inmiddels op 9 februari 2016 een bericht heeft gestuurd waarin hij is tegemoetgekomen, komt alleen maar door de inschakeling van de ombudsman.

Standpunt beklagde:

M geeft aan dat het geenszins de bedoeling was om verzoeker onder druk te zetten. M was in de veronderstelling dat het K in het gesprek met de gemeentesecretaris was uitgelegd dat er meer stukken nodig waren en dat M verzoeker daarover zou bellen. De bedoeling was om de zaak op korte termijn af te handelen en verzoeker zo snel mogelijk rust te geven. Daarom heeft M zo snel gebeld. M wist niet dat verzoeker toen nog op de fiets naar huis was, maar dacht dat K al thuis zou zijn. Met de beste bedoelingen heeft M aangegeven dat het belangrijk was, nu de klacht was afgehandeld, om de klacht ook als afgehandeld te zien en weer vertrouwen op te bouwen. De afspraak op 29 januari 2016 moest voor de middag in verband met de agenda van M. Als het niet zou lukken was de week erna ook goed geweest.

M heeft verzoeker zo voorzichtig mogelijk benaderd, maar dat komt niet zo op hem over. Verzoeker vult het steeds zo in alsof het om onmiddellijke verplichtingen voor hem gaat.

Aan verzoeker is de tijd gegeven om de gevraagde gegevens aan te leveren. In de brief van 1 februari 2016 werd gevraagd om de betreffende stukken voor 12 februari 2016 aan te reiken. Hij heeft er zelf voor gekozen om de gegevens steeds meteen aan te reiken.

De gevraagde gegevens zijn alle van belang voor het bepalen van het recht op bijstand. De stukken waren niet op andere wijze te verkrijgen. Het digitale systeem Suwinet geeft slechts toegang tot een

beperkt aantal gegevens die bij de gemeente over de inwoners bekend zijn. Daarom moeten burgers vaak nog gegevens aanleveren.

Benadrukt is dat een goede baan voor verzoeker het uiteindelijke gezamenlijk doel is.

M heeft medegedeeld dat op 9 februari 2016 door het college aan verzoeker is bericht dat er in 2014 weliswaar een overschrijding van de vermogensgrens heeft plaatsgevonden als gevolg van de belastingteruggave inkomstenbelasting 2009 maar dat gezien de persoonlijke omstandigheden van verzoeker er dringende redenen zijn om van terugvordering af te zien. Tevens heeft het college bericht dat het heronderzoek van verzoeker is afgerond.

OVERWEGINGEN

Bij het beoordelen van een klacht toetst de ombudsman het gemeentelijk handelen aan een aantal normen voor behoorlijk overheidsoptreden. Deze behoorlijkheidsvereisten zijn ontwikkeld door de Nationale ombudsman in samenwerking met de Gemeentelijke ombudsmannen en zijn weergegeven in de Behoorlijkheidswijzer.

Klacht 1

De brief van de gemeente over het aanleveren van gegevens en het ingeschreven moeten zijn bij een uitzendbureau bleek in het gesprek met de ombudsman een algemene brief te zijn voor alle inwoners van de gemeente die een uitkering hebben. Voor een aantal mensen die middels deze brief zijn aangeschreven zijn de opmerkingen en verzoeken dan ook niet van toepassing. Dat is niet in deze brief aangegeven. Dat is een omissie van de kant van de gemeente. Er had een zinsnede in moeten staan, dat dit een algemene brief is en dat wat erin staat in sommige gevallen niet van toepassing is. Er had dan bij moeten staan wat de geadresseerde in dat geval wel moet doen.

Bovendien vindt de ombudsman de termijn (een week) voor het aanleveren van zoveel gegevens, zoals in deze brief vermeld, krap.

Verzoeker is door deze brief op het verkeerde been gezet. Hij schrok van wat er allemaal van hem verwacht werd en wilde aan alle eisen die in de brief stonden voldoen. Hij wilde zo snel mogelijk de gegevens aanleveren; hoewel met verzoeker was afgesproken dat hij niet bij een uitzendbureau hoefde te zijn ingeschreven, werd er van hem wel verwacht dat hij een bewijs overlegde dat hij bij een uitzendbureau moest zijn ingeschreven. Hij was gezien zijn hartrevalidatie op dat moment niet volledig arbeidsgeschikt en heeft dat aangegeven, waardoor hij als arbeidsongeschikt werd gekwalificeerd. Hij raakte dus in paniek.

De medewerker van de gemeente heeft aangegeven dat hij ook niet per se op zo korte termijn alle gegevens hoefde aan te leveren en dat de andere eisen in de brief niet op hem van toepassing waren. Maar dat stond niet in de brief. Ombudsman gaat ervan uit dat als de gemeente dergelijke brieven stuurt, die brieven serieus moeten worden opgevat en tevens dat die brieven van toepassing zijn op de geadresseerde. Want de brief was persoonlijk geadresseerd. Het is in geen enkel geval verstandig om in algemene brieven om persoonlijke informatie van de geadresseerden te vragen.

Klacht 2

Ten aanzien van het moeten aanleveren van medische gegevens moge het duidelijk zijn, dat de gemeente deze gegevens niet mag opvragen. Wel mag de gemeente vragen of verzoeker kan aantonen dat hij inderdaad onder medische behandeling is. Een algemeen trainingsprogramma van een ziekenhuis is niet voldoende. Wel voldoet een briefje van de arts, in dit geval van de revalidatie, dat verzoeker onder behandeling is en op dit moment niet in staat is om volledig beschikbaar te zijn voor de arbeidsmarkt, zonder dat alle medische gegevens vermeld worden.

Klacht 3

Direct na het gesprek met de gemeentesecretaris over de uitslag van de interne klachtbehandeling (K was nog onderweg naar huis) is verzoeker gebeld door de medewerker om een afspraak te maken voor de volgende dag en om aanvullende informatie aan te leveren; dit omdat de medewerker in de veronderstelling was dat dit in het gesprek was afgesproken. Voor verzoeker leverde dit opnieuw stress op en het gevoel dat de gemeente hem niet met rust laat en niet de kans geeft te herstellen van zijn hartkwaal. Ombudsman is van mening dat het een goed streven is van de medewerker om lopende zaken zo snel mogelijk af te ronden, maar dat wel met de individuele situatie van burgers rekening moet worden gehouden. Dit telefonisch verzoek had ook een paar dagen later gedaan kunnen worden. Dan had deze kwestie ook nog snel afgehandeld kunnen worden. Bovendien was het beter geweest als per e-mail of brief was uitgelegd welke gegevens de gemeente precies nodig heeft. Nu was ook dat niet duidelijk voor verzoeker en heeft hij stapels gegevens aangeleverd die (deels) niet nodig waren. Het gebeurde komt bij de ombudsman over alsof de persoon van de verzoeker minder belangrijk is dan de snelheid om het dossier af te handelen, waarvoor geen noodzaak bestond.

Opmerkelijk is dat een paar dagen voordat het gesprek met de ombudsman plaats vond aan verzoeker bericht is gestuurd dat de aangeleverde gegevens ertoe leiden dat er geen terugvordering plaatsvindt van de belasting die over 2009 is teruggestort. Ombudsman gaat ervan uit dat alle gegevens zijn gecontroleerd en verwerkt en dat het dossier wat dit betreft nu is afgehandeld.

OORDEEL

Zoals aangegeven beoordeelt de ombudsman de klachten op grond van de behoorlijkheidsnormen. De van toepassing zijnde normen worden bij elke klacht vermeld en toegelicht.

Klacht 1 is gegrond op grond van het niet toepassen van de behoorlijkheidsvereiste Goede informatievoorziening: de gemeente dient ervoor te zorgen, dat de burger de juiste informatie krijgt en dient ervoor te zorgen dat de burger de juiste informatie tijdig krijgt.

Klacht 2 is ongegrond: de gemeente moet controleren of er sprake is van medische redenen waarom iemand recht heeft op een uitkering, zonder dat het medisch dossier aan de gemeente is geleverd. Een briefje van de arts of het ziekenhuis dat verzoeker in behandeling is voor revalidatie was genoeg geweest om aan deze verplichting te voldoen. Meer is hem ook niet gevraagd. Het behoorlijkheids criterium Respecteren van de grondrechten is hier correct toegepast.

Klacht drie is gegrond op grond van het niet toepassen van de behoorlijkheidseisen Maatwerk en Correcte bejegening. Immers, het snel afronden van het dossier leek belangrijker dan de persoon om wie het gaat. De gemeente dient steeds te zoeken naar oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger. Ook dient de gemeente attent te zijn naar de burger en rekening te houden met de persoon van de burger.

AANBEVELING

Bij de behandeling van deze klacht is gebleken dat verzoeker niet past in een aantal standaardprocedures van de gemeente. Verzoeker zal niet de enige burger zijn op wie deze standaardprocedures niet van toepassing zijn. Ombudsman adviseert daarom bij algemene brieven aan te geven dat het een algemene brief is, die misschien niet (volledig) op alle aangeschrevenen van toepassing is. Immers, de brief wordt wel persoonlijk geadresseerd, zodat het wel lijkt alsof de brief op de aangeschrevene van toepassing is. Ombudsman adviseert om bij dergelijke algemene brieven aan te geven wat degenen op wie de brief niet of gedeeltelijk van toepassing is wel kunnen en

moeten doen. Bijvoorbeeld door een speciaal telefoonnummer en e-mailadres te vermelden, waarmee ze contact kunnen opnemen en hun vragen stellen over wat er wel wordt verwacht in hun specifieke situatie. Of verwijzen naar hun contactpersoon in de gemeente. Indien er gegevens moeten worden aangeleverd, moet de burger wel voldoende tijd krijgen om de gegevens te kunnen aanleveren.

DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Mw. Dr. J.G.M. Assen