



Rapport

Datum: 2 februari 2005

Rapportnummer: 2005/031

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat zijn op 13 oktober 2003 bij de gemeente Amersfoort ingediende klacht over de wijze waarop een door hem ingediende aanvraag om bijzondere bijstand is behandeld, op 11 december 2003 ongegrond is verklaard.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoeker diende op 28 augustus 2002 bij de gemeente Amersfoort een aanvraag in voor bijzondere bijstand voor verhuiskosten, inrichtingskosten en kosten van een advocaat. Op de aanvragen werd op 20, 26 en 27 september 2002 afwijzend beslist.

2. Verzoeker was niet tevreden over de wijze waarop zijn aanvragen waren behandeld. Hij diende daarover op 13 oktober 2003 een klacht in bij de gemeente. De door verzoeker ingediende klacht bevatte zes onderdelen. Hij klaagde erover dat hij naar aanleiding van zijn aanvraag twee keer was uitgenodigd voor een gesprek, dat tijdens deze gesprekken was geïnformeerd naar zijn medicijngebruik en gevraagd was of hij meerdere bankrekeningen had. Verder klaagde hij erover dat tijdens het tweede gesprek, waarbij een stagiaire aanwezig was geweest, lacherig was gedaan en dat tijdens dit gesprek was aangegeven dat zijn paspoort niet in orde zou zijn. Ten slotte klaagde verzoeker erover dat er naar aanleiding van zijn aanvraag informatie over hem was ingewonnen bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV).

3. De klacht van verzoeker werd op 11 december 2003 door de gemeente Amersfoort ongegrond verklaard. Verzoeker was niet tevreden met de reactie op de klacht. Hij klaagde daarover bij de Nationale ombudsman.

II. Ten aanzien van de motivering van de beslissing op de door verzoeker ingediende klacht.

1. Als motivering van de ongegrond verklaring van de klacht van verzoeker door de gemeente zijn in de brief van 11 december 2003 twee overwegingen opgenomen. Als eerste is overwogen dat niet was gebleken dat de medewerker die de aanvraag had behandeld zijn bevoegdheden had overtreden, nog afgezien van het feit dat dit ruim een jaar geleden had plaatsgevonden. Als tweede is, wat betreft twee onderdelen van de klacht - de problematiek met betrekking tot de bankrekening(en) van verzoeker en zijn paspoort - aangegeven dat een bijstandsaanvraag onderzoek vergt waarbij een groot aantal gegevens moet worden gecontroleerd, hetgeen vragen met zich mee brengt. De gemeente overweegt vervolgens dat zij zich kan voorstellen dat indien, bijvoorbeeld bij het dossieronderzoek, het vermoeden van een tweede bankrekening bestaat dit moet worden nagegaan, omdat het vermogen moet worden vastgesteld. Vervolgens stelt de gemeente

dat zij er dan ook van uitgaat dat deze vraagstelling wel ter zake is geweest.

2. Ingevolge het bepaalde in artikel 9:12, eerste lid Algemene wet bestuursrecht (Awb) (zie Achtergrond onder 1.) dient een beslissing op een klacht te zijn gemotiveerd.

3. Indien, zoals in dit geval, de conclusie is dat een klacht ongegrond is, dan kan als motivering niet worden volstaan met de enkele overweging dat niet is gebleken dat de medewerker zijn bevoegdheden heeft overtreden. Tevens dient te worden aangegeven waaruit die bevoegdheden bestaan en wat voor de medewerker aanleiding is geweest om van die bevoegdheden gebruik te maken.

In dit geval is dit niet gedaan. De beslissing is in zoverre dan ook onvoldoende gemotiveerd.

4. Ten aanzien van het tweede deel van de motivering wordt opgemerkt dat de gemeente niet kon volstaan met aan te geven wat zij zich kan voorstellen en vervolgens aan te geven dat er dan ook van wordt uitgegaan dat de vraagstelling wel ter zake is geweest. In casu had bij de behandeling van dit deel van de klacht moeten worden nagegaan of er voor de medewerker sprake was van een vermoeden van een tweede bankrekening en zo ja, waar dit vermoeden op was gebaseerd. Ook in zoverre is de beslissing op de klacht onvoldoende gemotiveerd.

Gelet op het bovenstaande moet worden geconcludeerd dat het oordeel van de gemeente dat de door verzoeker bij de gemeente ingediende klacht ongegrond is, niet wordt gedragen door de motivering.

5. Verder dient de opmerking "nog afgezien van het feit dat dit ruim een jaar geleden heeft plaatsgevonden" als overbodig te worden beschouwd. Indien er sprake is van een gedraging die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden dan kan dit - gelet op het bepaalde in artikel 9:8, eerste lid, onder b Awb (zie Achtergrond, onder 1.) aanleiding zijn een klacht niet te behandelen. De klacht wordt dan niet-ontvankelijk verklaard. Indien een klacht wel in behandeling wordt genomen, dan gaat het niet aan de jaartermijn in de beoordeling van de gegrondheid van de klacht aan verzoeker tegen te werpen.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het ongegrond verklaren van de door verzoeker ingediende klacht.

1. Bij de beoordeling van de klacht is door de gemeente niet ingegaan op alle zes klachtonderdelen. Dit is voor de Nationale ombudsman aanleiding geweest aan het college van burgemeester en wethouders vragen te stellen over de inhoud van de klacht.

2.1. Met betrekking tot de klacht dat verzoeker naar aanleiding van zijn aanvraag twee keer was uitgenodigd voor een gesprek, is door het college aangegeven dat één gesprek

onvoldoende was om de drie aanvragen zorgvuldig te kunnen afhandelen. Verzoeker en zijn echtgenote hebben naar aanleiding van de aanvraag van de gemeente een uitnodiging ontvangen gedateerd 29 augustus 2002 waarin zij werden uitgenodigd voor een gesprek op 3 september 2002. Daarbij werd hen gevraagd een urgentieverklaring met betrekking tot de verhuizing naar Amersfoort mee te nemen of gegevens waaruit bleek dat de verhuizing noodzakelijk was. Nadat het gesprek had plaatsgevonden op 3 september 2002 werd aan verzoeker en zijn echtgenote een brief gestuurd gedateerd 5 september 2002 waarin zij werden uitgenodigd voor een gesprek op 10 september 2002. In deze uitnodiging werd gevraagd de paspoorten van beiden mee te nemen.

2.2. In reactie op de klacht heeft het college van burgemeester en wethouders aangegeven dat inzage in het paspoort was gevraagd om, in verband met de door verzoeker gevraagde bijzondere bijstand voor in 2001 gemaakte kosten van een advocaat, duidelijkheid te krijgen over de verblijfplaats van verzoeker tijdens de periode waarin die kosten waren gemaakt. Deze duidelijkheid kon niet worden gevonden in de gegevens van de gemeentelijke basisadministratie (GBA) omdat verzoeker daar pas per 24 april 2002 stond ingeschreven.

2.3. Na het eerste gesprek met verzoeker was het voor de gemeente duidelijk dat verzoeker bijzondere bijstand vroeg voor advocaatkosten die in 2001 waren gemaakt. Tevens was duidelijk dat verzoeker en zijn gezin gedurende 2001 zowel in Nederland als in Roemenië hadden verbleven. Teneinde op de aanvraag te kunnen beslissen was het voor de gemeente van belang duidelijkheid te krijgen over de woonplaats van verzoeker op het moment waarop de advocaatkosten waren gemaakt. Omdat de gegevens in het GBA hierover geen uitsluitsel gaven was inzage in de paspoorten van verzoeker en zijn echtgenote gewenst. Gelet hierop en op het bepaalde in artikel 4:7 Awb (zie Achtergrond, onder 1.) is het niet onjuist dat verzoeker en zijn echtgenote door de gemeente opnieuw voor een gesprek zijn uitgenodigd waarbij hen is gevraagd hun paspoorten mee te nemen. Indien bij deze gelegenheid zou zijn gebleken dat verzoeker toentertijd niet in Nederland had verbleven en dat de reden zou zijn geweest om de aanvraag af te wijzen, had de gemeente verzoeker direct in de gelegenheid kunnen stellen zijn zienswijze ter zake naar voren te brengen.

De gemeente heeft de klacht van verzoeker op dit punt dan ook ongegrond kunnen verklaren.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

3.1. Met betrekking tot de klacht dat is geïnformeerd naar het medicijngebruik van verzoeker is in reactie op de klacht door het college van burgemeester en wethouders meegedeeld dat het voor de behandeling van aanvragen bijzondere bijstand van belang is zo veel mogelijk bijzondere omstandigheden te kennen en scherp te krijgen. De bijzondere individuele omstandigheden van de aanvrager(s) dienen bekend te zijn bij de betrokken

medewerker voordat hij kan bepalen of het nodig is om aanvullende (deskundige) informatie op te vragen bij GGD en RIAGG.

3.2. Ingevolge het bepaalde in artikel 65 van de Algemene bijstandswet (Abw) (zie Achtergrond, onder 2.) dient een belanghebbende aan burgemeester en wethouders op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling te doen van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op het recht op bijstand. De belanghebbende is verplicht aan burgemeester en wethouders desgevraagd de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet. Ingevolge artikel 66 van de Abw bepalen burgemeester en wethouders welke gegevens ten behoeve van de verlening van bijstand door de belanghebbende in ieder geval worden verstrekt en welke bewijsstukken worden overgelegd, alsmede de wijze en het tijdstip waarop de verstrekking van gegevens plaatsvindt.

3.3. In de in de gemeente Amersfoort geldende Werkinstructie "Bijzondere bijstand" (zie Achtergrond, onder 3.) is bepaald dat bij de behandeling van een aanvraag allereerst dient vast te staan dat het gevraagde gelet op de omstandigheden van de betrokkene noodzakelijk is. Bij de vaststelling van deze noodzakelijkheid dient in voorkomende situaties een GGD-advies te worden gevraagd.

3.4. Verzoeker en zijn echtgenote dienden een aanvraag in voor bijzondere bijstand nadat zij kosten hadden gemaakt in verband met een verhuizing. Aan de verhuizing lag een medische reden ten grondslag. Teneinde het voor de behandeld ambtenaar mogelijk te maken te beoordelen of het noodzakelijk was om in verband met die medische noodzaak een advies te vragen aan een medisch deskundige, kan niet worden uitgesloten dat vragen zijn gesteld die inzicht gaven in de medische situatie van verzoeker. Aan verzoeker zijn vragen gesteld over zijn medicijngebruik. Niet is gebleken dat deze vragen niet van belang zijn geweest voor een antwoord op de vraag of een medisch advies diende te worden gevraagd.

De gemeente heeft de klacht van verzoeker op dit punt dan ook ongegrond kunnen verklaren.

De onderzochte is in zoverre behoorlijk.

4. Met betrekking tot de klacht dat is gevraagd of verzoeker meerdere bankrekeningen had, is door het college van burgemeester en wethouders aangegeven dat er een vermoeden van een tweede bankrekening bestond. Dit vermoeden was gebaseerd op het gegeven dat verzoeker bij eerdere contacten met de Hoofdafdeling Sociale Zekerheid van de gemeente Amersfoort een ander bankrekeningnummer had opgegeven dan hij bij de betrokken aanvragen had opgegeven. Bovendien stond bij de gegevens van verzoeker een bankrekening vermeld op naam van een vereniging te Wormer.

Gelet op het feit dat de Hoofdafdeling Sociale Zekerheid op de hoogte was van het bestaan van twee bankrekeningnummers die beiden in verband werden gebracht met verzoeker en het wenselijk was hierover duidelijkheid te krijgen, is het niet onjuist dat daarover aan verzoeker vragen zijn gesteld.

Ook op dit punt heeft de gemeente verzoekers klacht ongegrond kunnen verklaren.

De onderzochte gedraging is zoverre behoorlijk.

5. Met betrekking tot de klacht dat tijdens het tweede gesprek lacherig werd gedaan heeft het college van burgemeester en wethouders aangegeven dat een lacherige manier van vragen stellen volgens de betrokken ambtenaar beslist niet aan de orde is geweest. De mogelijkheid wordt genoemd dat verzoeker een gelaatsuitdrukking verkeerd heeft geïnterpreteerd. Vervolgens is aangegeven dat het betreurd wordt dat verzoeker dit zo ervaren heeft. Tijdens het tweede gesprek is een stagiaire als toehoorder aanwezig geweest. De stagiaire heeft geen vragen aan verzoeker gesteld, wel aan de betrokken ambtenaar. Dit betroffen vragen over de procedure. De stagiaire is door de Nationale ombudsman als getuige gehoord. Zij heeft verklaard zich het gesprek niet meer te kunnen herinneren.

Het is duidelijk dat verzoeker de sfeer tijdens het tweede gesprek anders heeft ervaren dan door het college van burgemeester en wethouders in reactie op de klacht is weergegeven. De lezingen van verzoeker en van de betrokken ambtenaar lopen op dit punt uiteen. De getuigenis van de stagiaire biedt geen aanknopingspunt om te concluderen dat de lezing van de een meer aannemelijk is dan de lezing van de ander. Evenmin is anderszins gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan de verklaring van de één aannemelijker is dan die van de ander.

De gemeente had zich ten aanzien van dit onderdeel van verzoekers klacht dan ook van een oordeel moeten onthouden.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

6. Met betrekking tot de klacht dat tijdens het tweede gesprek is aangegeven dat zijn paspoort niet in orde zou zijn, is in de reactie van het college van burgemeester en wethouders aangegeven, dat er waarschijnlijk sprake was van een misverstand en dat de betrokken ambtenaar niet te kennen heeft gegeven dat het paspoort van verzoeker niet in orde zou zijn. Door de betrokken ambtenaar is - volgens het college van burgemeester en wethouders - om inzage van het paspoort gevraagd om duidelijk te krijgen wat de verblijfplaats van verzoeker was tijdens de aanvraagperiode.

De lezingen van verzoeker en van betrokken ambtenaar lopen ook op dit punt uiteen. De getuigenis van de stagiaire biedt geen aanknopingspunt om te concluderen dat de lezing van de een meer aannemelijk is dan de lezing van de ander. Evenmin is anderszins

gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan de verklaring van de één aannemelijker is dan die van de ander.

Ook op dit punt had de gemeente zich van een oordeel dienen te onthouden.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

7. Met betrekking tot de klacht dat er informatie is ingewonnen bij het UWV heeft het college van burgemeester en wethouders aangegeven dat het standaardprocedure is om bij de andere uitkeringsinstantie gegevens op te vragen ter verificatie van de inkomensgegevens. De gegevens worden veelal telefonisch of per fax opgevraagd, zodat de aanvraag vlot behandeld kan worden. Er bestaat als gevolg daarvan geen precieze administratie van aanvragen om informatie en de ontvangst daarvan. Het is derhalve voor het college niet meer mogelijk na te gaan hoe en op welke datum, informatie bij het UWV is opgevraagd noch wanneer die informatie is ontvangen.

Bij het nemen van een beslissing op een aanvraag om bijzondere bijstand is de inkomenspositie van de aanvrager van belang. Verzoeker ontving een arbeidsongeschiktheidsuitkering van het UWV en het was voor de gemeente van belang om geïnformeerd te worden over de hoogte van de uitkering. Het is niet onjuist dat de gemeente daartoe informatie heeft opgevraagd bij het UWV.

De gemeente heeft de klacht van verzoeker op dit punt dan ook ongegrond kunnen verklaren.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Amersfoort, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort, is gegrond, behoudens ten aanzien van het ongegrond verklaren van verzoekers klacht over het twee keer uitnodigen van verzoeker voor een gesprek, het informeren naar zijn medicijngebruik en zijn bankrekeningen en het inwinnen van informatie bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen; op deze punten is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 2 maart 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M. te Amersfoort, met een klacht over een gedraging van de gemeente Amersfoort.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort verzocht op de klacht te reageren. Tevens werd het college een aantal specifieke vragen gesteld.

Verder is een getuige aangeschreven met het verzoek om informatie te verstrekken. Deze getuige is tijdens het onderzoek telefonisch gehoord.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Het college van burgemeester en wethouders van Amersfoort deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker en zijn echtgenote dienden op 28 augustus 2002 bij de gemeente Amersfoort aanvragen in voor bijzondere bijstand voor verhuiskosten, inrichtingskosten en kosten van een advocaat.

2. In een brief van 29 augustus 2002 werd door de gemeente Amersfoort aan verzoeker en zijn echtgenote onder meer meegedeeld:

“Voor een juiste beoordeling van uw aanvraag wordt u uitgenodigd voor een gesprek op 3 september 2002, 11.00 uur met de heer X (medewerker afdeling sociale zekerheid; N.o.)

(...)

U dient de volgende gegevens mee te nemen:

-Urgentieverklaring met betrekking tot verhuizing naar Amersfoort of gegevens waaruit blijkt dat de verhuizing noodzakelijk was.“

3. Nadat het gesprek op 3 september 2002 had plaatsgevonden ontvingen verzoeker en zijn echtgenote een brief van 5 september 2002 van de gemeente Amersfoort waarin onder meer werd meegedeeld:

“Op 28 augustus 2002 heeft u een aanvraag ingediend voor bijzondere bijstand voor verhuiskosten en inrichtingskosten.

Voor een juiste beoordeling van uw aanvraag wordt u uitgenodigd voor een gesprek op 10 september 2002, 10.30 uur met de heer X.

(...)

Wilt u de volgende gegevens meenemen:

- de paspoorten van u beiden.”

4. Op 20, 26 en 27 september 2002 werd door de gemeente afwijzend op de aanvragen beslist.

5. Namens verzoeker werd bezwaar gemaakt tegen de afwijzende beslissingen. In de op 17 februari 2003 ingediende nadere gronden van het bezwaar, werd door de advocaat van verzoeker onder meer vermeld:

“Het begon met de eerste aanvraag die niet afgehandeld kon worden, waardoor er een nieuwe aanvraag gedaan moest worden en cliënt weer alle papieren opnieuw moest komen brengen. De heer X heeft betrokkene een aantal malen laten komen, terwijl de aanvragen ook in een keer afgehandeld hadden kunnen worden. Eerst kwam op 3 september 2002 een brief met het verzoek de urgentieverklaring mee te brengen. Daarna op 10 september met het verzoek de paspoorten mee te brengen. Niet duidelijk is, waarom dit niet in een gesprek had kunnen worden afgehandeld. Op 9 september had de heer X gebeld en gezegd dat het paspoort van cliënt niet goed zou zijn, en dus moest hij weer komen.”

6. Verzoeker klaagde op 13 oktober 2003 bij de gemeente Amersfoort over de manier waarop zijn aanvragen voor bijzonder bijstand waren behandeld. In zijn klachtbrief schreef verzoeker onder meer:

“Hierbij dien ik (...), een klacht in tegen de manier waarop de gemeente Amersfoort mijn aanvragen voor bijstand heeft behandeld. Vooral de manier waarop mijn contactpersoon, de heer X mij heeft behandeld.

In de maand mei 2002 ben ik naar de gemeente gegaan met het verzoek om bijstand voor verhuiskosten. Later zijn nog andere verzoeken om bijstand gedaan. Mijn contactpersoon, de heer X heeft tijdens het eerste contact gezegd: “Wij gaan jou helpen. Jij moet eerst alles betalen en daarna alle papieren geven.”

Ik heb dit gedaan, heb tot 2 keer toe de papieren moeten brengen, omdat het de eerste keer is kwijtgeraakt en uiteindelijk heb ik geen enkele bijdrage ontvangen. Het vertrouwen

dat was gewekt is niet waargemaakt.

In de loop van de aanvraagprocedure is de heer X steeds verdergaande vragen gaan stellen. Uiteindelijk kwam het zo ver dat hij vragen stelde op het medische vlak: "Waarom gebruikt u ...?" De contactpersoon zou bij vragen over medische aangelegenheden - als beantwoording nodig was - de zaak moeten overdragen aan deskundigen, bijvoorbeeld de GGD. Het is onzorgvuldig en onprofessioneel dat hij mij confronteerde met vragen hierover. Ik verwijs u naar de brief die door mijn huisarts naderhand is opgesteld om te onderstrepen dat dergelijke vragen niet gesteld moeten worden.

De omstandigheden zijn al bij de afdeling bezwaar en beroep bekend door middel van het instellen van bezwaar tegen de afwijzingen. Bij deze verwijs ik naar de stukken van het aanvullende bezwaarschrift die hierbij worden gevoegd.

Ook heeft de heer X mij zeer gekwetst door (ten onrechte) aan te geven dat mijn paspoort niet in orde zou zijn, door contact op te nemen met het Gak en door te stellen (c.q. te beschuldigen) dat ik meerdere rekeningen zou hebben terwijl ik maar een rekening heb.

Ook is mij nog steeds niet duidelijk waarom ik een extra keer moest komen, waarbij hij mij in het bijzijn van een Marokkaanse collega, wederom allerlei vragen stelde. Daarbij werd nogal lacherig gedaan en ik voelde mij uitgelachen.

Door de manier van handelen door de heer X ben ik 6 weken opgenomen geweest in het Elisabeth ziekenhuis, afdeling psychiatrie. De heer X had zich dienen te onthouden van navragen naar medicijngebruik en zijn oordelen daarover.

Bij deze stel ik de gemeente Amersfoort aansprakelijk voor de schade. Mocht er in de toekomst weer een dergelijk onzorgvuldig handelen plaatsvinden dat zal ik mij tot de rechter wenden voor vergoeding van de schade.

Ik verzoek u deze klacht zorgvuldig te behandelen en er voor te zorgen dat de betrokken contactpersoon, als ook zijn collega's duidelijk wordt gemaakt waarmee hij te ver is gegaan en dat er alles wordt gedaan om dergelijke onterechte inbreuk in de privacy in de toekomst te voorkomen."

7. De ontvangst van de klacht werd op 21 oktober 2003 door de gemeente Amersfoort bevestigd. Verzoeker werd naar aanleiding van de klacht gehoord op 4 november 2003.

8. De gemeente reageerde op de klacht bij brief van 11 december 2003. In deze brief staat onder meer:

"Ik heb besloten uw klacht ongegrond te verklaren.

Vanwege de aard van de klacht bent u op 4 november 2003 in staat gesteld uw klacht mondeling nader toe te lichten (...).

In dit gesprek gaf u aan dat u in het bijzonder gekwetst bent over de wijze waarop een medewerker van de Hoofdafdeling Sociale Zekerheid bij u navraag heeft gedaan over uw medicijngebruik en u daarvoor extra terug had laten komen. Bij dit gesprek was ook een collega aanwezig, daarbij werd nogal lacherig gereageerd. Dit is door u als onprettig ervaren. U bent van mening dat, indien deze informatie al noodzakelijk was in het kader van het beoordelen van uw bijstandsaanvraag, dit gericht had moeten worden aan de geëigende instellingen zoals GGD en RIAGG. Verder heeft u er nog op gewezen dat u uitdrukkelijk moest aantonen dat over één rekening bij de SNS beschikte en niet over twee, zoals werd gesuggereerd en dat uw paspoort niet in orde zou zijn.

Zowel uit uw schrijven als uit uw mondelinge toelichting blijkt dat u zich in het bijzonder gekwetst voelt door de wijze waarop u tot tweemaal bent ondervraagd over uw medicijngebruik. Dit had volgens u niet op deze wijze mogen gebeuren; voor zover nodig zouden de daartoe geëigende instanties moeten worden ingeschakeld.

Mij is niet gebleken dat de heer X zijn bevoegdheden heeft overtreden, nog afgezien van het feit dat dit ruim een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Wat betreft de problematiek met betrekking tot uw rekening(en) bij de SNS bank en uw paspoort wil ik graag als volgt reageren.

Een bijstandsaanvraag vergt een onderzoek waarbij een groot aantal gegevens moet worden gecontroleerd: dit brengt vragen met zich mee. Ik kan mij voorstellen dat indien, bijvoorbeeld bij het dossieronderzoek, het vermoeden van een tweede bankrekening bestaat dit moet worden nagegaan, omdat het vermogen moet worden vastgesteld. Ik ga er dan ook van uit dat deze vraagstelling wel ter zake is geweest.”

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt college van burgemeester en wethouders van Amersfoort

1. Aan het college van burgemeester en wethouders werden bij de opening van het onderzoek door de Nationale ombudsman onder meer de volgende vragen gesteld:

“1. In reactie op de door verzoeker ingediende klacht is op 11 december 2003 aan hem meegedeeld dat “niet is gebleken dat de heer X zijn bevoegdheden heeft overtreden”. Ik verzoek u aan te geven hoe tot deze conclusie is gekomen. En ik verzoek u mij mee te delen wat uw zienswijze is ter zake van het standpunt van verzoeker dat de vragen gesteld

over het medicijngebruik van verzoeker gericht hadden moeten worden aan de geëigende instellingen zoals GGD en RIAGG.

2. Ten aanzien van de klacht dat aan verzoeker gevraagd is of hij een tweede bankrekening heeft stelt (de gemeente; N.o.) zich op het standpunt dat een bijstandsaanvraag onderzoek vergt waarbij een groot aantal gegevens moet worden gecontroleerd, hetgeen vragen met zich mee brengt. Vervolgens kan (de gemeente; N.o.) zich voorstellen dat, bijvoorbeeld uit dossieronderzoek, het vermoeden van een tweede bankrekening bestaat en dit moet worden nagegaan omdat het vermogen moet worden vastgesteld. (De gemeente; N.o.) gaat er vervolgens van uit dat deze vraagstelling wel ter zake is geweest. In verband met dit standpunt verzoek ik u mij mee te delen of bij de behandeling van de aanvraag van verzoeker een vermoeden van een tweede bankrekening bestond? Zo ja, waarop was dit vermoeden gebaseerd.

3. Verzoeker heeft in zijn klachtbrief van 13 oktober 2003 aangegeven dat hij zich gekwetst voelde omdat door de behandelend medewerker - naar verzoeker stelt - ten onrechte zou zijn aangegeven dat zijn paspoort niet in orde zou zijn en doordat de behandelend ambtenaar contact opnam met het Gak. Vervolgens heeft verzoeker in zijn klachtbrief van 13 oktober 2003 aangegeven waarom het hem niet duidelijk is waarom hij een extra keer moest komen, waarbij - naar verzoeker stelt - hem in het bijzijn van een collega van de behandelend ambtenaar op een lacherige manier vragen werden gesteld waardoor verzoeker zich voelde uitgelachen.

Uit de reactie van 11 december 2003 op de klacht is mij niet duidelijk welk standpunt ter zake van deze drie punten is ingenomen. Ik verzoek u dit toe te lichten. Tevens verzoek ik u alsnog een inhoudelijke reactie op deze drie klachtonderdelen te geven.

4. Uit de reactie van 11 december 2003 op de klacht blijkt dat verzoeker in de gelegenheid is gesteld om zijn klacht mondeling toe te lichten. Verzoeker is op 4 november 2003 (...) gehoord. Ik verzoek u mij een verslag van de hoorzitting toe te zenden.

Tevens verzoek ik u mij mee te delen of de heer X, als degene op wiens handelwijze de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid is gesteld om te worden gehoord. Indien de heer X is gehoord verzoek ik u mij een kopie van het verslag van de hoorzitting toe te zenden."

2. In reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders in een brief van 3 mei 2004 aan de Nationale ombudsman onder meer mee:

"Op 3 september heeft (verzoeker: N.o.) de volgende aanvragen voor bijzondere bijstand ingediend:

- kosten rechtsbijstand;
- inrichtingskosten;

- verhuiskosten.

1. Medisch getinte vragen

Voor het behandelen van de aanvragen bijzondere bijstand is het van belang om zo veel mogelijk bijzondere omstandigheden te kennen en scherp te krijgen. Daarna kan een gemotiveerd voorstel gedaan worden waarbij zowel op de noodzaak van het gevraagde wordt ingegaan als ook op de individuele, bijzondere omstandigheden van (verzoeker: N.o.). Ook is het zo dat de individuele, bijzondere omstandigheden bekend moeten zijn bij de betrokken medewerker voordat hij kan bepalen of het nodig is om aanvullende (deskundige) informatie op te vragen bij GGD of RIAGG. Daarom wordt daarnaar gevraagd. Vanzelfsprekend staat het de cliënten vrij geen antwoord te geven.

2. Tweede bankrekening

Het vermoeden van een tweede bankrekening bestond inderdaad. Uit het dossier van (verzoeker: N.o.) blijkt dat hij bij eerdere contacten met de hoofdafdeling SZ het bankrekeningnummer (...) opgegeven heeft, een andere bankrekening dan hij bij de verstrekte informatie bij bovenstaande aanvragen gebruikt heeft. Verder staat girorekeningnummer (...), op naam van verenging (...) te Wormer, vermeld bij de gegevens van (verzoeker; N.o.). (Verzoeker; N.o.) heeft over deze rekeningen bij het indienen van de aanvragen voor bijzondere bijstand geen informatie verstrekt. Een vraag over het bestaan van een tweede bankrekening is daarom geïndiceerd. Verder wordt deze vraag ook wel gesteld wanneer er geen aanwijzing is dat er een tweede rekening aanwezig is, louter en alleen in het belang van de cliënt, om deze te helpen herinneren dat ook eventuele, niet lopende (spaar)rekeningen vermeld dienen te worden.

3. Onderzoek naar gegevens

3.1. Paspoort

De betrokken medewerker heeft, zo is ons bij navraag gebleken, niet te kennen gegeven dat het paspoort van (verzoeker; N.o.) niet in orde zou zijn; hier is waarschijnlijk sprake van een misverstand. De heer X heeft om inzage van het paspoort gevraagd om duidelijk te krijgen wat de verblijfplaats van de aanvrager was tijdens de aanvraagperiode. Uit de gegevens van de gemeentelijke basisadministratie bleek dat (verzoeker; N.o.) in de periode, waarover hij de bijzondere bijstand aanvroeg, niet in Amersfoort maar in het buitenland had verbleven.

Daarop is gevraagd naar het paspoort, om via de douanestempels duidelijk te krijgen of betrokkene in die bewuste periode inderdaad geen domicilie in Amersfoort had en dus eventueel recht zou hebben op bijzondere bijstand. Er is niet alleen naar de gegevens in de gemeentelijke basisadministratie gekeken maar ook naar de stempels, om elke vergissing uit te sluiten. (Verzoeker; N.o.) is immers meermaals verhuisd tussen Roemenië

en Amersfoort. In onze ogen is er juist zorgvuldig gehandeld.

3.2. GAK

Verificatie van de inkomensgegevens maakt altijd deel uit van het onderzoek bij de behandeling van een aanvraag bijzondere bijstand. Het is standaardprocedure om bij de andere uitkeringsinstantie, in dit geval het GAK, gegevens op te vragen.

3.3. Extra bezoek

Aan (verzoeker: N.o.) is gevraagd om een tweede keer te komen om duidelijkheid te krijgen over zijn individuele, bijzondere omstandigheden. Eén gesprek was onvoldoende om de 3 aanvragen zorgvuldig te kunnen afhandelen.

3.4. Toonzetting gesprek

Bij het bewuste gesprek was een stagiaire aanwezig. Voor de aanwezigheid bij een gesprek van een stagiaire, wordt altijd toestemming aan de cliënt gevraagd. De stagiaire heeft zich buiten het gesprek gehouden; zij was toehoorder. De heer X kan zich herinneren dat de stagiaire wel enkele vragen die betrekking hadden op de procedure, aan hem gesteld heeft. Een lacherige manier van vragen stellen is volgens de betrokken ambtenaar beslist niet aan de orde geweest. Mogelijk heeft de cliënt een gelaatsuitdrukking verkeerd geïnterpreteerd. Het wordt betreurd dat cliënt dit zo ervaren heeft.

4. Procedure

Voor het verslag van de hoorzitting waarin (verzoeker: N.o.) zijn klacht mondeling heeft kunnen toelichten, verwijzen wij naar onze brief van 11 december 2003. De zakelijke inhoud van de hoorzitting is daarin opgenomen.

Voor het verslag van het gesprek dat met onze medewerker de heer X heeft plaatsgevonden, verwijzen wij eveneens naar onze brief van 11 december 2003.

De betrokken medewerker is nogmaals gehoord op 28 april 2004. De informatie uit dat gesprek is in deze beantwoording verwerkt.”

3. In antwoord op nadere vragen van de Nationale ombudsman deelde het college van burgemeester en wethouders in een brief van 12 juli 2004 onder meer mee:

“Bij aanvragen om bijzondere bijstand is het, zoals wij aangaven in onze brief van 3 mei 2004, gebruikelijk om informatie bij het UWV/GAK op te vragen. Dit geschiedt veelal telefonisch of per fax zodat de aanvraag vlot behandeld kan worden. De keerzijde is dat er geen precieze administratie bestaat van aanvragen om informatie en de ontvangst van die informatie. Het is niet meer na te gaan hoe en op welke datum informatie bij het GAK is opgevraagd, noch wanneer die informatie is ontvangen.”

Tevens deelde het college in de brief mee dat de stagiaire die bij het gesprek op 10 september 2002 aanwezig was geweest met ingang van 1 september 2003 niet meer bij de gemeente Amersfoort werkzaam was. Sindsdien was er geen contact meer met de stagiaire. Omdat de klacht van verzoeker na 1 september 2003 was ontvangen, was de stagiaire niet bij de klachtbehandeling betrokken.

4. Het college van burgemeester en wethouders deelde op 8 december 2004 in antwoord op nadere vragen van de Nationale ombudsman onder meer mee:

“Zoals u al aangaf zijn de paspoorten in het tweede gesprek bekeken. Verder is de toevoeging van de advocaat besproken in verband met het verzoek deze kosten te vergoeden. Van de verdere inhoud van dat gesprek zijn geen aantekeningen bewaard.

Verder vroeg u om aan te geven waarom niet voor het eerste gesprek om inzage in de paspoorten is gevraagd.

Tijdens het eerste gesprek is er wel gekeken naar het paspoort van (verzoeker; N.o.) om vast te stellen dat hij ook degene is voor wie hij zich uitgeeft. Dit is standaardprocedure. Na het eerste gesprek werd duidelijk dat (verzoeker; N.o.) enige tijd in Roemenië had gewoond en dat de advocaatkosten als in 2001 waren gemaakt. (Verzoeker: N.o.) gaf zelf aan dat er heen en weer werd gereisd en dat hij met zijn gezin regelmatig in Nederland verbleef. De enige mogelijkheid om vast te stellen of hij, toen de advocaatkosten werden gemaakt, domicilie in Nederland had is te kijken naar de stempels in het paspoort. In de GBA staat (verzoeker; N.o.) pas ingeschreven per 24 april 2002.”

D. NAdere REactie VERZOEKER

In een brief van 21 juli 2004 liet verzoeker, in reactie op het antwoord van de gemeente Amersfoort op de klacht, onder meer het volgende weten:

“1. Tijdens het (...)bezoek was het niet vanzelfsprekend dat antwoorden op medische vragen niet verplicht was, zoals wordt gesteld. Er werd door de heer X juist op aangedrongen overal op te antwoorden. Hij heeft gezegd dat als ik niet alle medicijnen zou opgeven, de aanvraag niet in behandeling genomen kon worden. Ook heeft hij alle medische stukken gekopieerd.

2. Ik heb het genoemde rekeningnummer nooit doorgegeven aan de sociale dienst. Ik snap niet hoe deze gegevens in mijn dossier komen. (...) Ik heb maar een rekening bij de SNS (...). Het genoemde girorekeningnummer heb ik gehad toen ik net in Nederland was, maar is al sinds ruim 12 jaar geblokkeerd.”

E. VERKLARING GETUIGE

Op 6 september 2004 verklaarde mevrouw Y, stagiaire bij de sociale dienst van de gemeente Amersfoort van 3 september 2002 tot 1 september 2003, telefonisch tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman onder meer het volgende:

“Ik heb van 3 september 2002 tot september 2003 als stagiaire gewerkt bij de sociale dienst van de gemeente Amersfoort. Gedurende de eerste weken van mijn stage ben ik uitsluitend als toehoorder aanwezig geweest bij de door de medewerkers van de sociale dienst met hun cliënten gevoerde gesprekken. Ik heb geen enkele herinnering aan (verzoeker: N.o.) of aan het gesprek dat op 10 september 2002 met hem heeft plaatsgevonden.”

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 4:7, eerste lid

” Voordat een bestuursorgaan een aanvraag tot het geven van een beschikking geheel of gedeeltelijk afwijst, stelt het de aanvrager in de gelegenheid zijn zienswijze naar voren te brengen indien:

- a. de afwijzing zou steunen op gegevens over feiten en belangen die de aanvrager betreffen, en
- b. die gegevens afwijken van gegevens die de aanvrager ter zake zelf heeft verstrekt.”

Artikel 9:12, eerste lid

“Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.”

Artikel 9:8, eerste lid onder b

“1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

(...)

- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.”

2. Algemene bijstandswet (wet van 12 april 1995, Stb. 199)

Artikel 65, eerste en tweede lid

“1. De belanghebbende doet aan burgemeester en wethouders op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op het recht op bijstand, het geldend maken van het recht op bijstand, de hoogte of de duur van de bijstand, of op het bedrag van de bijstand dat aan hem wordt betaald.

2. De belanghebbende is verplicht aan burgemeester en wethouders desgevraagd de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet.”

Artikel 66, eerste en tweede lid

“1. Onverminderd artikel 28, tweede en derde lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, bepalen burgemeester en wethouders welke gegevens ten behoeve van de verlening van bijstand dan wel de voortzetting daarvan door de belanghebbende in ieder geval worden verstrekt en welke bewijsstukken worden overgelegd, alsmede de wijze en het tijdstip waarop de verstrekking van gegevens plaatsvindt.

2. Burgemeester en wethouders onderzoeken de juistheid en volledigheid van de verkregen gegevens en stellen zonodig een onderzoek in naar andere gegevens die noodzakelijk zijn voor de verlening dan wel de voortzetting van bijstand...”

3. Werkinstructie Bijzondere bijstand van de gemeente Amersfoort

“...Allereerst dient vast te staan dat het gevraagde, gelet op de omstandigheden van de betrokkene, noodzakelijk is (in voorkomende situaties een GGD-advies vragen). Indien de noodzaak ontbreekt, dient de aanvraag te worden afgewezen...”