



Rapport

Datum: 24 maart 2005

Rapportnummer: 2005/084

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Dantumadeel de klacht van verzoekster - over de wijze waarop de gemeente is omgegaan met haar verzoeken om informatie betreffende de betaalbaarstelling van een aantal vergoedingen op grond van de Algemene bijstandswet - niet als zodanig in behandeling heeft genomen met een beroep op artikel 9:8, eerste lid, aanhef, onder b en onder c van de Algemene wet bestuursrecht.

Beoordeling

I. Inleiding

De gemeente Dantumadeel kende op 6 mei 2002 aan verzoekster bijzondere bijstand toe voor bijzondere ziektekosten. Verzoekster diende vanaf mei 2002 rekeningen in. Vervolgens informeerde zij verschillende malen bij de gemeente naar het uitblijven van de betalingen van een aantal van door haar ingediende rekeningen. Vervolgens klaagde verzoekster er op 27 augustus en 14 november 2003 bij de gemeente over dat de gemeente haar niet of onvoldoende informeerde naar aanleiding van haar vragen betreffende de betaalbaarstelling van door haar ingediende rekeningen. De klacht werd niet in behandeling genomen.

II. Ten aanzien van het niet in behandeling nemen van de door verzoekster ingediende klacht.

1. Op 27 augustus 2003 stuurde verzoekster, via haar advocaat, aan de gemeente een brief waarin zij erover klaagde dat een aantal ingediende nota's niet was vergoed en waarin zij verzocht te bewerkstelligen dat zij de betaling ontving waar zij nog meende recht op te hebben.

2. Het college beantwoordde de brief met een schrijven van 6 oktober 2003. Daarin deelde het college mee dat verzoekster klaagde over de beschikking van 6 mei 2002. Vervolgens werd, met een beroep op artikel 9:8, eerste lid aanhef en onder b, Algemene wet bestuursrecht (Awb) (zie Achtergrond, onder 1.) meegedeeld dat de klacht niet tijdig was ingediend en om die reden niet zou worden onderzocht. Bovendien gaf het college, met een beroep op artikel 9:8, eerste lid aanhef en onder c Awb, aan dat de klacht - voor zover deze de inhoud van de beschikking van 6 mei 2002 betrof - niet in behandeling kon worden genomen aangezien verzoekster in de beschikking rechtsbescherming was geboden in de vorm van een bezwaarmogelijkheid.

3. Verzoekster schreef de gemeente op 14 november 2003 opnieuw. Zij deelde mee dat zij de ingediende klacht wilde voortzetten danwel opnieuw indienen. Bovendien gaf verzoekster, in reactie op de overweging van het college in de brief van 6 oktober 2003 dat verzoekster vanaf mei 2002 verzuimd had om haar onvrede te uiten, uitgebreid aan welke

brieven zij na mei 2002 aan de gemeente had geschreven en welke informatie zij van de gemeente had gevraagd.

In antwoord op de brief van 14 november 2003 deelde het college in een brief van 25 november 2003, onder verwijzing naar de brief van 6 oktober 2003, aan verzoekster mee dat de klacht niet in behandeling zou worden genomen.

4. In reactie op de bij de Nationale ombudsman ingediende klacht deelde het college in de brief van 12 maart 2004 aan de Nationale ombudsman mee dat het college zich kon vinden in de bij de opening van de klacht voorgelegde redenering dat de door verzoeksters bij de gemeente ingediende klachten niet betrekking hadden op het besluit van 6 mei 2002 maar op het uitblijven van voldoende informatie van de zijde van de gemeente over de uitbetaling van een aantal door verzoekster ingediende rekeningen.

5. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

Dit brengt met zich mee dat een bestuursorgaan bij de behandeling van een klacht het onderwerp van de klacht adequaat dient te identificeren, teneinde de burger de mogelijkheid te geven diens procedurele kansen te benutten.

6. Het college ging er bij de beantwoording van de brieven van 27 augustus en 14 november 2003 ten onrechte van uit dat werd geklaagd over de inhoud van de beslissing van 6 mei 2002. Daarmee is niet onderkend dat in deze brieven erover geklaagd werd dat de gemeente verzoekster niet of onvoldoende had geïnformeerd naar aanleiding van haar vragen betreffende de betaalbaarstelling van een aantal door verzoekster verzochte vergoedingen. Het onderwerp van de klacht is dan ook niet adequaat geïdentificeerd.

7. Indien de inhoud van de klacht op de juiste wijze was geïdentificeerd dan was geconcludeerd dat op het moment van ontvangst van de klacht nog geen jaar verstreken was sinds de gedraging waarover werd geklaagd, had plaatsgevonden. Een beroep op artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder b Awb, was dan niet aan de orde geweest. Evenmin had een beroep kunnen worden gedaan op artikel 9:8, eerste lid aanhef en onder c aangezien de klacht niet de inhoud van het besluit van 6 mei 2002 betrof.

8. Ten aanzien van het beroep van het college op artikel 9:8, eerste lid aanhef en onder c dient bovendien te worden opgemerkt dat de stelling dat de klacht niet in behandeling kon worden genomen omdat in de beschikking rechtsbescherming was geboden in de vorm van een bezwaarmogelijkheid, niet juist is aangezien in het genoemde artikel van de Awb is bepaald dat een dergelijke klacht niet in behandeling *behoeft* te worden genomen. Dit impliceert dat behandeling wel mogelijk is. Een bestuursorgaan is in zo'n geval wel bevoegd, maar niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen.

9. Gelet op het feit dat de tekst van de klachtbrieven van 27 augustus en 14 november 2003 duidelijk was en er geen twijfel mogelijk is over de inhoud van deze brieven, is het onjuist dat de gemeente de klachten niet op de juiste wijze heeft geïdentificeerd en dat als gevolg daarvan de klachten om de door de gemeente gegeven redenen niet in behandeling zijn genomen. Aan verzoekster is niet de mogelijkheid gegeven haar procedurele kansen te benutten. Daarmee is in strijd gehandeld met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het uitblijven van informatie over het niet uitbetalen van een aantal door verzoekster ingediende rekeningen

1. Op het moment van indienen van de klacht bij de Nationale ombudsman bestond bij verzoekster onduidelijkheid over de betaling van een viertal door haar ingediende rekeningen: de vergoeding van het lidmaatschap van de reumavereniging voor het jaar 2002 à € 14,50, een rekening voor reiskosten podotherapie gemaakt op 29 mei 2002 à € 6,40, een rekening podotherapie van 29 mei 2002 à € 22,50 en een rekening podotherapie van 17 juni 2002 à € 175.

2. In reactie op de klacht deelde het college in de brief van 12 maart 2004 aan de Nationale ombudsman mee dat de kosten voor het lidmaatschap van de reumavereniging niet waren vergoed omdat deze deels buiten de draagkrachtperiode van verzoekster vielen aangezien verzoekster sinds augustus 2002 niet meer woonachtig is in de gemeente Dantumadeel. Vervolgens gaf het college aan dat het - om verder betwisting over welke gemeente de kosten diende te vergoeden te voorkomen - verzoekster tegemoet wilde komen door het bedrag ad € 14,50 alsnog te vergoeden. Het college deelde vervolgens mee dat de reiskosten podotherapie à € 6,40 zullen worden vergoed nadat vervoersbewijzen op basis van het openbaar vervoer en een geparafeerde afsprakenkaart van de bezochte podotherapeut zijn overgelegd. Ten aanzien van de rekeningen van de 29 mei en 17 juni 2002 gaf het college aan dat in de beschikking van 6 mei 2002 geen vergoeding is toegekend van feitelijke podotherapie en dat de rekeningen om die reden niet zijn vergoed.

3. Ten aanzien van het standpunt van de gemeente met betrekking tot de vergoeding van de rekeningen van 29 mei en 17 juni 2002 verwijt verzoekster de gemeente dat zij haar, ondanks haar verzoeken daartoe, niet tijdig heeft geïnformeerd over het al dan niet vergoeden daarvan. Als gevolg daarvan is haar, zo stelt verzoekster, niet tijdig gebleken dat een deel van de rekening van € 175, zijnde € 125, niet werd vergoed omdat deze werd aangemerkt als een rekening voor podotherapie, terwijl dit deel een rekening voor steunzolen betrof.

4. Tijdens het onderzoek is geconstateerd dat ten aanzien van het deel van € 125 niet op de rekening staat vermeld dat dit bedrag in rekening werd gebracht voor geleverde steunzolen. Vervolgens is gebleken dat in september 2002 een deel van de rekening van € 175, namelijk 25% van € 55 zijnde € 13,75, wel aan verzoekster is vergoed. Het bedrag van € 13,75 is vermeld op de door de gemeente aan verzoekster toegezonden uitkeringsspecificatie over de maand september 2002. Op deze specificatie staat echter niet vermeld dat het betaalde bedrag van € 13,75 een deel van de rekening van € 175 betrof.

5. Verzoekster heeft in haar brief van 10 september 2002, in haar e-mail van 24 november 2002 en in de door haar advocaat namens haar gestuurde brief van 1 mei 2003 aan de gemeente te kennen gegeven dat er geen duidelijkheid bestond over de betaling van de ingediende rekening van 17 juni 2002. Ook in het schema dat gevoegd was bij de klachtbrief van 27 augustus 2003 aan de gemeente (zie Achtergrond, onder 2.) is vermeld dat de rekening van 17 juni 2002 niet door de gemeente was betaald. Bovendien is in het schema vermeld dat een bedrag van € 13,75 teveel was betaald. Hieruit blijkt dat het verzoekster niet bekend was dat met de in september 2002 gedane betaling van € 13,75 een deel van de rekening van € 175 was vergoed. Indien verzoekster daarover tijdig door de gemeente zou zijn geïnformeerd dan was voor haar duidelijk geworden dat de rekening van € 175 in behandeling was genomen en dat had voor haar aanleiding kunnen zijn om aan de gemeente duidelijk te maken dat een deel van de rekening geen betrekking had op podotherapie maar op geleverde steunzolen, waarvoor in de beschikking van 6 mei 2002 bijzondere bijstand was toegekend.

6. In de brief van de gemeente van 6 oktober 2003 waarmee de gemeente reageerde op de klachtbrief van 27 augustus 2003, is verwezen naar de als bijlage meegestuurde aantekeningen (zie Achtergrond, onder 3.) die door de gemeente zijn gemaakt naar aanleiding van de brief van verzoekster van 10 september 2002. In deze aantekeningen is onder meer vermeld dat de rekening van 29 mei 2002 podotherapie, niet vergoed dient te worden omdat deze volledig door de ziektekostenverzekeraar van verzoekster wordt vergoed.

Tevens is in de brief van 6 oktober 2003 verwezen naar de als bijlage meegestuurde kopie van de rekening van 17 juni 2002 waarop twee aantekeningen stonden. De aantekening “niet wordt volledig vergoed door de Friesland” en een aantekening achter het bedrag van € 55: “x 25% = € 13,75”.

De aantekeningen op de rekening van 17 juni 2002 zijn minimaal en wellicht voor de interne communicatie binnen de productgroep Sociale- en Burgerzaken van de gemeente voldoende duidelijk om aan te geven wat er met de rekening diende te gebeuren. Met de aantekeningen wordt echter onvoldoende duidelijkheid gegeven aan een derde, zoals verzoekster. Het toezenden van de bijlagen van de brief van 6

oktober 2003 kan derhalve, nu hierbij geen toelichting is gegeven, niet worden aangemerkt als een adequaat antwoord op het door verzoekster ingediende verzoek om duidelijkheid over het uitblijven van betalingen van door haar ingediende rekeningen.

Het is niet gebleken dat de gemeente verzoekster eerder danwel op andere wijze dan met de brief van 6 oktober 2003 heeft geïnformeerd over het niet betalen van de rekening van 29 mei 2002 en de gedeeltelijke betaling van de rekening van 17 juni 2002.

7. Bovendien dient geconstateerd te worden dat de aan verzoekster op 6 oktober 2003 verstrekte informatie over het niet betalen van de rekening van 29 mei 2002 en de gedeeltelijke betaling van de rekening van 17 juni 2002 anders is dan de informatie die door het college tijdens het onderzoek aan de Nationale ombudsman is verstrekt. In de bijlagen bij de brief van 6 oktober 2002 is meegedeeld dat de rekeningen niet (geheel) zijn betaald omdat deze door de ziektekostenverzekeraar van verzoekster werden betaald. Aan de Nationale ombudsman is meegedeeld dat de rekeningen niet (geheel) werden uitbetaald omdat voor podotherapie geen bijzondere bijstand was toegekend.

8. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

10. De gemeente had verzoekster tijdig en adequaat dienen te informeren over de aan haar gedane betalingen en over het uitblijven van de (volledige) betaling van een aantal door verzoekster ingediende rekeningen. Verzoekster is door de gemeente niet voldoende geïnformeerd over het uitblijven van de (volledige) betaling van de rekeningen voor het lidmaatschap van de reumavereniging voor het jaar 2002, de declaratie van op 29 mei 2005 gemaakte reiskosten en de rekeningen van 29 mei en 17 juni 2002.

De gemeente heeft daarmee in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

11. Tijdens het onderzoek is gebleken dat de vraag gesteld kan worden of het juist is dat een gedeelte van de rekening van 17 juni 2002, namelijk het deel van de rekening à € 125, niet door de gemeente is betaald. Het gegeven dat verzoekster niet tijdig door de gemeente adequaat is geïnformeerd over het niet geheel uitbetalen van deze rekening en verzoekster als gevolg daarvan de mogelijkheid is onthouden om tijdig een door haar gemaakte omissie te herstellen door aan de gemeente kenbaar te maken dat een deel van de rekening van 17 juni 2002 betrekking had op aan haar verstrekte steunzolen en dat deze steunzolen niet door haar ziektekostenverzekering waren vergoed, is voor de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van een

aanbeveling.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Dantumadeel is:

gegrond ten aanzien van:

- het niet in behandeling nemen van de door verzoekster op 27 augustus en 14 november 2003 bij de gemeente ingediende klacht wegens strijd met het beginsel van fair play;

- het uitblijven van informatie over de afwikkeling van de door verzoekster ingediende rekening van het lidmaatschap van de reumavereniging voor het jaar 2002, een rekening voor reiskosten podotherapie gemaakt op 29 mei 2002 en de rekeningen van 29 mei van 17 juni 2002, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

AANBEVELING

De gemeente Dantumadeel wordt in overweging gegeven de rekening van 17 juni 2002, voor zover deze betrekking heeft op het bedrag van € 125 - met in acht neming van het bovenstaande - opnieuw in behandeling te nemen.

De gemeente Dantumadeel heeft de Nationale ombudsman bij brief van 10 mei 2005 laten weten alsnog tot uitbetaling van een bedrag ad € 120 aan verzoekster over te gaan.

Onderzoek

Op 13 januari 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift gedateerd 12 januari 2004 van mevrouw B. te Aardenburg, met een klacht over een gedraging van de gemeente Dantumadeel.

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

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Dantumadeel verzocht op de klacht te reageren.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. De reactie van verzoekster was aanleiding aan het college van burgemeester en wethouders nadere vragen te stellen.

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

Het college van burgemeester en wethouders van Dantumadeel deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Aan verzoekster werd bij besluit van 6 mei 2002 (verzonden 8 mei 2002) door het college van burgemeester en wethouders van Dantumadeel (verder: het college) voor een aantal ziektekosten bijzondere bijstand toegekend op grond van de Algemene bijstandswet.

2. Verzoekster stuurde op 21 juli 2002 aan de gemeente een aantal rekeningen van door haar gemaakte kosten. Op het overzicht dat ze daarbij meestuurde vermeldde zij onder meer:

“Bijzondere bijstand

29-5-02 nota podotherapie volledige bijdrage 22,50

29-5-02 reiskosten podotherapie Veenw.-Heerenveen 6,40

(...)

17-6-02 nota podotherapie bezoek/nieuwe zolen € 175

(...)

26-6-02 lidmaatschap reumavereniging 14,75”

3. Verzoekster stuurde op 10 september 2002 een brief aan de gemeente waarin zij onder meer schreef:

“Als ik op 21 juli 2002 reeds toegekende Bijzondere Bijstandskosten indien, lijkt met mij logisch dat de Sociale Dienst z'n best doet om zo spoedig mogelijk deze kosten over te maken op mijn rekening.

(...)

Ik praat over de bijzondere bijstand ingediend d.d. 21 juli 2002;

(...)

Ik mag toch verwachten dat deze bedragen binnenkort uitgekeerd zullen worden.”

4. Aan verzoekster werd in september 2002 een bedrag aan bijzondere bijstand uitgekeerd. In de aan haar door de gemeente verstrekte uitkeringsspecificatie stond onder meer vermeld:

“Hierbij ontvangt u de specificatie met betrekking tot uw periodieke bijstandsuitkering.

(...)

Kosten specialist 13,75”

5. Op 24 november 2002 stuurde verzoekster een e-mailbericht aan de gemeente waarin zij onder meer schreef:

Betreffende: niet en onjuist uitbetalen van tegoeden

“Op zijn laatst vrijdag 29 november 2002, wil ik (en mijn advocaat), schriftelijk over het volgende een antwoord ontvangen hebben;

Uitbetaling van de nota betreffende het lidmaatschap van de reumavereniging

(14,75)

Uitleg over de uitbetaling á 13,75 betreffende een specialist. Waar heeft dit betrekking op;

(...)

uitbetaling van alle reeds ingediende nota's voor 29 november 2002;

in de specificatie hiervan, gedetailleerde uitleg over hetgeen is uitgekeerd.

6. In antwoord op het e-mailbericht van 24 november 2002 werd aan verzoekster door de gemeente in een brief van 27 november 2002 onder meer meegedeeld:

“Door het bureau Financiële administratie van de productgroep Sociale Zaken en Burgerzaken is een onderzoek ingesteld.

Uit dit onderzoek is gebleken dat de bijzondere bijstand, die op grond van beschikkingen door onze gemeente is toegekend, inmiddels volledig aan u betaalbaar is gesteld.”

7. De advocaat van verzoekster stuurde op 1 mei 2003 een brief aan de gemeente. Hierin schreef zij onder meer:

“Naar de mening van cliënte is nog een drietal bedragen onbetaald gebleven. Dit betreft:

een ingediende declaratie voor het lidmaatschap van de Reumavereniging à € 14,75;

de vergoeding voor de podotherapie op 29 mei 2002 à € 22,50 en de daarbij behorende reiskosten;

de factuur voor podotherapie van 17 juni 2002 à € 175,00

Bij brief van 27 november 2002 heeft u cliënte laten weten dat uit onderzoek door het Bureau Financiële Administratie zou zijn gebleken dat de betreffende declaraties wel betaald zouden zijn. Cliënte heeft een en ander nogmaals nagezien en blijft op het standpunt staan dat de bovengenoemde bedragen niet aan haar betaalbaar zijn gesteld. Dit verschil van mening kan thans alleen nog worden opgelost doordat u aan cliënte een specificatie verstrekt over de aan haar in 2002 verstrekte bijzondere bijstand voor de verschillende kostenposten. Ik wil u verzoeken mij dit overzicht toe te zenden zodat cliënte dit met haar eigen administratie kan vergelijken.”

8. Nadat de advocaat van verzoekster met een brief van 3 juli 2003 bij de gemeente informeerde naar het uitblijven van een reactie op haar brief van 1 mei 2003, werd haar in een brief van 22 juli 2003 door de gemeente onder meer meegedeeld:

“De gemeente Dantumadeel heeft in haar brief van 27 november 2002 aan (verzoekster; N.o.) meegedeeld dat alle toegekende bijzondere bijstand ook daadwerkelijk aan haar betaalbaar is gesteld. Aan (verzoekster; N.o.) is daarnaast ook een specificatie hiervan verstrekt. Het bevreemdt ons dan ook dat thans wederom om een specificatie wordt verzocht. Voor een dergelijke specificatie willen wij u verwijzen naar uw cliënt.

Op grond van het vorenstaande, mag het duidelijk worden verondersteld dat de gemeente geen reden ziet om van haar eerder geformuleerde standpunt af te wijken.”

9. Verzoekster diende op 27 augustus 2003, via haar advocaat, een klacht in bij de gemeente Dantumadeel jegens de productgroep Sociale- en Burgerzaken. In deze klacht schreef de advocaat onder meer:

“Cliënte is in de periode dat zij in de gemeente Dantumadeel heeft gewoond, langdurig doende geweest om vergoeding te verkrijgen uit bijzondere bijstand in verband met bijzondere ziektekosten. Hierover loopt bij de rechtbank nog een procedure maar naar aanleiding van een bezwaarprocedure zijn bepaalde aanvragen alsnog gehonoreerd. Thans is cliënte al geruime tijd met de gemeente in discussie over de vraag of zij wel alle door haar ingediende nota's vergoed heeft gekregen. Cliënte stelt dat dat niet het geval is

en heeft daartoe bijgaand overzicht vervaardigd. Hieruit blijkt dat zij nog recht heeft op een betaling van € 200,54. Op het schema staat precies aangegeven welke bedragen zij heeft ontvangen en welke niet, terwijl wel nota's zijn ingediend.

Nadat ondergetekende enige schriftelijke verzoeken om nadere informatie aan de gemeente had gericht waarop geen antwoord werd verkregen, heeft de secretaris van de klachtenfunctionaris een interventie verricht naar aanleiding waarvan ondergetekende de brief van 22 juli 2003 ontving van (...).

Deze brief is echter geen voldoende reactie op de klacht van cliënte. (...) miskent bovendien dat cliënte reeds diverse malen heeft aangegeven dat zij betalingen nog niet heeft ontvangen.

Wat daarvan ook zij, naar de mening van cliënte is voldoende duidelijk dat zij niet alles heeft ontvangen waar zij recht op heeft.

Gelet op de moeizame communicatie met de Productgroep Sociale Zaken en Burgerzaken wend ik mij thans rechtstreeks tot u, mede op verzoek van cliënte.

Ik wil u verzoeken te bewerkstelligen dat deze kwestie nu volledig wordt afgewikkeld en dat cliënte de betaling ontvangt waar zij nog recht op heeft. Cliënte kan van alle in het schema voorkomende betalingen en toezeggingen stukken overleggen. Deze moeten zich echter ook in de dossiers van de gemeente bevinden.”

Met de brief van 27 augustus 2003 werd een schema meegestuurd. Dit schema is weergegeven bij Achtergrond, onder 2.

10. In antwoord op de klacht van 27 augustus 2003 deelde het college, in een brief van 16 september 2003, aan de advocaat van verzoekster onder meer mee;

“Middels een schema heeft uw cliënt aangegeven welke bedragen wel uitgekeerd zijn en welke bedragen niet uitgekeerd zijn.

Na overleg met de productgroep Sociale- en Burgerzaken is de afspraak gemaakt om dit betreffende schema nauwkeurig te controleren en om u vervolgens op korte termijn in kennis te stellen van onze bevindingen.

Nadat u kennis heeft genomen van de bevindingen hopen wij dat er naar uw tevredenheid aan uw klacht tegemoet is gekomen. Wij hebben dan ook besloten om uw klacht nog niet formeel in behandeling te nemen. Indien u na kennisname van de bevindingen uw klacht wenst te handhaven dan verzoeken wij u om ons hiervan in kennis te stellen zodat wij de procedure tot behandeling van de klacht formeel op kunnen starten.”

11. Vervolgens werd in een brief van 6 oktober 2003 door het college aan de advocaat van verzoekster onder meer meegedeeld:

“Op 16 september 2003 heeft u een schrijven van ons ontvangen waarin u op de hoogte bent gesteld van het feit dat het door (verzoekster; N.o.) gemaakte schema, wat inzicht geeft in welke bedragen zij heeft ontvangen en welke niet, gecontroleerd zou worden door de productgroep Sociale- en Burgerzaken. De bevindingen van de productgroep Sociale- en Burgerzaken zijn als bijlage bij dit schrijven gevoegd. Tevens is een kopie van de beschikking met de toekenningen en afwijzingen bijzondere bijstand bijgesloten. Wij hopen dat de stukken voldoende reactie bieden op de klacht van (verzoekster; N.o.)

Voor wat betreft het in behandeling nemen van uw brief d.d. 27 augustus 2003 als een klacht in de zin van de klachtenregeling, delen wij u het volgende mee.

Onderzoek heeft uitgewezen dat de klacht betrekking heeft op de afwijzingsbeschikking welke gericht is aan uw cliënte (...) en gedateerd op 8 (bedoeld is 6; N.o.) mei 2002. Echter in artikel 9:8 lid b van de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat een klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen indien desbetreffende gedraging niet langer dan één jaar voor de indiening van het klaagschrift heeft plaatsgevonden. Gelet op het feit dat (verzoekster; N.o.) dus reeds vanaf mei 2002 verzuimd heeft haar ontevredenheid te uiten over de manier waarop de (afwijzings-) beschikking is genomen c.q. is gemotiveerd, hebben wij besloten de klacht niet in behandeling te nemen.

Mocht de klacht zuiver om de inhoud van de beschikking gaan dan kunnen wij eveneens uw klacht op grond van artikel 9:8 lid sub c niet in behandeling nemen aangezien (verzoekster; N.o.) in de beschikking rechtsbescherming is geboden in de vorm van een bezwaarmogelijkheid.”

De bijlagen behorende bij de brief van 6 oktober 2003 zijn opgenomen bij Achtergrond onder 3.

12. Verzoekster schreef in een brief van 14 november 2003 aan de klachtfunctionaris van de gemeente onder meer:

“Ik wil hierbij mijn ingediende klacht tegen de afdeling Sociale Zaken voortzetten, opnieuw indienen, uitvoeriger toelichten. Aan de hand van de informatie die ik u nu aanlever, kunt u zelf het beste beoordelen waaronder dit het beste kan vallen. En ik zal tevens onderbouwen dat ik nog steeds geld te goed heb van deze afdeling.

(...)

- In uw schrijven d.d. 6 oktober 2003, geeft u aan (...) dat ik reeds vanaf mei 2002 verzuimd heb om mijn onvrede hierover te uiten. Dit zal ik nu even gaan rechtzetten.

- Het toekenningsjaar loopt tot en met 31 mei 2002.
 - Op 26 mei dien ik een aantal nota's in.
 - Op 27 juni 2002 stuur ik een schrijven. Waarin ik vraag waarom een aantal ingediende nota's nog niet zijn verwerkt.
 - Op 21 juli 2002 ontvang ik van mijn behandelend (...) een indicatiestelling voor de podotherapeut (...) en deze stuurde ik op naar de gemeente.
 - Brief 21 juli 2002. Hierin leg ik netjes uit dat ik de maximale ziekenfondsvergoeding heb bereikt, ik bij (...) ben geweest, doorverwezen ben naar (...) en waarom. Ik stuur altijd, zie de bijlage 21-7-02, goede overzichten mee, waar ik tevens de nota's aan vast niet. De nota i.p.v. een geparafeerde afsprakenkaart. (...)
 - Op 21 juli 2002, schrijven van mijn kant, over toegekende vergoedingen die niet waren uitgekeerd. Geen reactie.
 - Op 21 juli 2002 geef ik in een schrijven aan dat er nog niet was gereageerd op een brief van mij d.d. 10 juli 2002. Geen reactie.
 - Brief 10 september, tevens de laatste nota's meegestuurd. Opnieuw vraag ik om duidelijkheid. Opnieuw stuur ik relevante bijlagen mee, waaruit blijkt waarom het gaat en welke brieven ik reeds opgestuurd had. Geen reactie.
 - Op 24 september belt mijn advocaat, (S.; medewerker gemeente; N.o.) op. Hij deed alsof hij niet wist waarover het allemaal ging en verschool zich achter de afdeling administratie. *Al mijn ingestuurde brieven en nota's waren echter aan hem persoonlijk gericht.* (De advocaat; N.o.) belde mij vervolgens met het verzoek om direct met (S.; N.o.) contact op te nemen. Omdat ik tot in details wist waarover het ging. Ook tegen mij deed hij alsof hij niet wist waarover het allemaal ging en verschool hij zich achter de afdeling administratie. Met tegenzin noteerde hij mijn telefoonnummer. Ik gaf duidelijk aan dat ik nu wel eens mijn geld wilde en diezelfde dag hierover teruggebeld wilde worden. Hij zou dit doorgeven aan de administratie. Ik ben nooit hierover gebeld.
- (...)
- *Punt 2. Eigen bijdrage steunzolen.* De nota heb ik ingediend maar is nog nooit uitgekeerd.
 - *Punt 3. Reiskosten bezoek podotherapie.* Deze heb ik ingediend maar is nog nooit uitgekeerd.

(...)

- In overleg met mijn advocaat stuur ik (S.; N.o.) op 24 november 2002 een e-mail. Pas na ontvangst d.d. 6 november 2002 van het besluit betreffende toekenningen Bijzondere Bijstand kan ik concreter reageren. Pas na dit briefje en de dreiging dat mijn advocaat verdere actie zal ondernemen, reageert (O., medewerker gemeente; N.o.) d.d. 27 november 2002. Een summier briefje. Hij stelt dat alles is uitgekeerd, maar hij geeft geen enkele nadere uitleg.

(...)

- Op 1 mei 2003 stuurde zij (verzoeksters advocaat; N.o.) aan de afdeling Sociale Zaken een brief waarin zij vroeg om nadere uitleg. Geen reactie.

- Op 3 juli 2003 stuurde zij opnieuw een brief aan deze afdeling met het verzoek om alsnog op de brief van 1 mei 2003 te reageren. Geen reactie.

- (De advocaat van verzoekster; N.o.) besloot om een klacht te gaan indienen bij de gemeentelijke ombudsman en nam hierover telefonisch contact op met (B., medewerkster gemeente; N.o.). Zij beloofde dat zij met (O.; N.o.) contact zou opnemen. Een paar dagen later reageerde (O.; N.o.) met een schrijven d.d. 22-7-2003, aan haar. Een herhalend patroon. Pas reageren als hij onder druk wordt gezet en dan zo summier en ontwijkend mogelijk. Hij doet in deze brief voorkomen alsof alles correct is afgehandeld en hij niets van dit 'alles' begrijpt. Al mijn bijlagen en het voorafgaande in dit schrijven, getuigen er van dat zaken toch wel wat anders liggen.

- Vervolgens diende (de advocaat van verzoekster; N.o.) d.d. 27 augustus 2003 een klacht in bij u. De klacht lijkt mij heel helder. Tevens heeft zij een schema meegestuurd waarin ik duidelijk aangaf waarom het ging.

- U heeft vervolgens aan haar de brief d.d. 6 oktober 2003 gestuurd met toevoeging van een aantal bijlagen. Waar ik nu nader op zou willen ingaan.

- In bijlage 1 wordt gesteld dat de reiskosten podotherapie (W.; N.o.) niet betaalbaar is gesteld wegens het ontbreken van een afsprakenkaart. In de toekenning d.d. 6-5-2002, wordt voor zowel de bezoeken aan (J.; N.o.) als aan de podotherapeut, om zo'n kaart gevraagd. De nota's waren tot nu toe (al jaren) voldoende. Bovendien zijn de behandelingen aan (J. N.o.), gebaseerd op de nota *we/* uitgekeerd. Terwijl in dezelfde toekenning hierom ook werd gevraagd. Dus men meet met twee maten.

- In de volgende bijlage zegt men dat men de podotherapie niet vergoedt omdat deze volledig door de Friesland wordt vergoed. Hoe komt men hierbij. Een paar weken geleden heb ik opnieuw hierover met De Friesland contact gezocht. De maximale vergoeding over 2002 bedroeg € 25,- en die had ik reeds verbruikt. In vorige schrijvens heb ik dit reeds aangegeven naar de afdeling Sociale Zaken (d.d. 21 juli 2002) en een kopie hierover van het ziekenfonds meegestuurd.

- In deze bijlage stelt men tevens dat de nota van 17-6-02 betreffende podotherapie niet wordt vergoed omdat het buiten de draagkrachtperiode valt en het ziekenfonds 25 % van het consult wordt vergoed. Onzin ik zat dus al aan mijn maximale vergoeding. Het ziekenfonds vergoedt niets.
- In bijdrage 3 werd bijgeschreven: *niet, wordt volledig vergoed door de Friesland*. In de volgende blz. van de bijlage wordt bijgeschreven: *wordt nog steeds voor 100 % vergoed*. En dat men hierover met het ziekenfonds contact had gehad. Dit werd bijgeschreven op mijn ingekomen briefje d.d. 21 juli 2002. Ik gaf hierin nadere uitleg over de maximale vergoeding, de nieuwe steunzolen etc.
- Pas na uw antwoord aan mijn advocaat (...) en de meegestuurde bijlagen, heb ik enig inzicht gekregen betreffende de handelwijze van de afdeling Sociale Zaken. Ik heb niets anders gedaan dan steeds maar weer duidelijke overzichten op te sturen, en heldere begeleidende briefjes waarin ik een aantal zaken uitlegde, verhelderde en de nodige vragen stelde. Negeren, steeds maar weer negeren en zo weinig en summier mogelijk reageren, is alles wat men deed. Als ik onjuiste, onvolledige of verkeerde informatie verstrekt zou hebben, had men mij dit duidelijk moeten maken.
- (...)

Ik hoop dat ik zo volledig genoeg ben geweest in het verstrekken van informatie. Ik hoop dat u iets wilt gaan doen aan deze beschamende wijze waarop de Afdeling Sociale Zaken met mij is omgegaan.”

13. In reactie op de brief van 14 november 2003 schreef het college op 25 november 2003 aan verzoekster onder meer:

“In antwoord op uw brief d.d. 14 november jongstleden waarin u nogmaals uw klacht uiteenzet jegens de productgroep Sociale- en Burgerzaken, delen wij u het volgende mee.

Op 6 oktober 2003 heeft uw advocaat (...) een schrijven van ons mogen ontvangen waarin u in kennis bent gesteld van de bevindingen van de productgroep Sociale Zaken, één en ander naar aanleiding van uw vervaardigde schema. Tevens bent u in het bezit gesteld van de beschikking met de toekenningen en afwijzingen bijzondere bijstand.

Daarnaast bent u in het betreffende schrijven op de hoogte gesteld van de status van uw klacht in de zin van de klachtenregeling. Voor de goede orde delen wij u nogmaals mede dat onderzoek heeft uitgewezen dat de klacht betrekking heeft op de afwijzingsbeschikking welke aan u gericht is en gedateerd op 8 (bedoeld is 6; N.o.) mei 2002. Echter in artikel 9:8 lid b van de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat een klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen indien de desbetreffende gedraging langer dan één jaar voor de indiening van het klaagschrift heeft plaatsgevonden. Gelet op het feit dat u dus reeds vanaf mei 2002 verzuimt heeft om uw ontevredenheid te uiten over de manier waarop de

(afwijzings-) beschikking is genomen c.q. is gemotiveerd, hebben wij bij brief d.d. 6 oktober 2003 besloten de klacht niet in behandeling te nemen.

Zoals ook in ons schrijven van 6 oktober 2003 aan u is meegedeeld kunnen wij uw klacht tevens niet in behandeling nemen aangezien uw klacht voor een groot gedeelte betrekking heeft op de inhoud van de beschikking. Op grond van artikel 9:8 lid sub c kan een klacht niet in behandeling worden genomen indien er rechtsbescherming is geboden in de vorm van een bezwaarmogelijkheid.

Terugverwijzend naar ons schrijven d.d. 6 oktober 2003 en bovenstaande zijn er geen nieuwe feiten of omstandigheden aanwezig om uw klacht alsnog in behandeling te nemen.”

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder KLACHT.

C. Standpunt college van burgemeester en wethouders van Dantumadeel

1. Bij de opening van het onderzoek werden aan het college de volgende vragen gesteld:

“1. In de brieven van 6 oktober en 25 november 2003 stelt uw gemeente dat verzoeksters klacht *niet* in behandeling *kan* worden genomen, omdat verzoeksters klacht voor een groot gedeelte betrekking heeft op de inhoud van de beschikking (waarmee, naar ik aanneem, wordt gedoeld op het besluit van 6 mei 2002, waarbij bepaalde aanvragen bijzondere bijstand zijn toegekend en andere zijn afgewezen), welk soort klacht volgens de gemeente op grond van artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder c, van de Awb, *niet* in behandeling *kan* worden genomen. Ten eerste wijs ik u er op dat volgens bedoelde bepaling een dergelijke klacht *niet* in behandeling *behoeft te* worden genomen, maar het is wel degelijk mogelijk. Met andere woorden: Het bestuursorgaan is in een dergelijk geval wel bevoegd, maar niet verplicht, om de klacht in behandeling te nemen.

Ten tweede klaagt verzoekster niet over de inhoud van het besluit van 6 mei 2002. Zij klaagt erover dat de gemeente haar niet of onvoldoende heeft geïnformeerd naar aanleiding van haar vragen betreffende de betaalbaarstelling van een aantal door haar verzochte vergoedingen, haar toegekend in het besluit van 6 mei 2002. U heeft verzoeksters klacht dus niet met een beroep op bovengenoemde bepaling buiten behandeling mogen laten. Wat is uw reactie op deze stelling?

2. In artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder b van de Awb is bepaald dat een klacht niet in behandeling *behoeft te* worden genomen, indien de betreffende gedraging langer dan één jaar voor de indiening van het klaagschrift heeft plaatsgehad. Uw gemeente heeft besloten om verzoeksters klacht niet in behandeling te nemen, omdat verzoekster volgens u reeds

vanaf mei 2002 heeft verzuimd om haar ontevredenheid te uiten over de wijze waarop de (toekennings- en afwijzings-) beschikking is genomen c.q. is gemotiveerd. Zoals hierboven reeds is opgemerkt onder 1, heeft verzoeksters klacht niet betrekking op de wijze waarop bedoelde beschikking is genomen of is gemotiveerd maar op de wijze waarop de gemeente is omgegaan met verzoeksters verzoeken om informatie betreffende de betaalbaarstelling van een aantal door haar verzochte vergoedingen, haar toegekend in het besluit van 6 mei 2002. Verzoeksters advocaat diende op 27 augustus 2003 een klacht in over de wijze waarop de gemeente bij brief van 22 juli 2003 had gereageerd op het verzoek om informatie van 1 mei 2003. Gelet hierop was op het moment van ontvangst van de klacht nog geen jaar verstreken sinds de gedraging waarover werd geklaagd. Wat is uw reactie hierop?

3. Ik verzoek u alsnog in te gaan op hetgeen verzoekster heeft aangevoerd in haar klacht van 14 november 2003 betreffende de verschillende vergoedingen.“

2. In reactie op de klacht en op de door de Nationale ombudsman in de openingsbrief gestelde vragen deelde het college in een brief van 12 maart 2004 aan de Nationale ombudsman onder meer mee:

“1. Uw redenering zoals gesteld onder punt 1, namelijk het feit dat (verzoekster; N.o.) niet klaagt over de inhoud van het besluit d.d. 6 mei 2002 maar over het feit dat ze niet of onvoldoende geïnformeerd is betreffende betaalbaarstelling van een aantal door haar verzochte vergoedingen, is helder. Uit nadere bestudering van het dossier hebben wij geconcludeerd dat wij ons kunnen vinden in uw stelling.

2. Uw redenering dat de gedraging waarover wordt geklaagd is gelegen in de brief van 22 juli 2003 en dat daardoor een beroep op artikel 9:8, lid 1 onder b van de Algemene wet bestuursrecht niet mogelijk is, is eveneens duidelijk. Wij hebben de klacht echter op een andere wijze geïnterpreteerd, namelijk een klacht over de diverse onbeantwoorde verzoeken van (verzoekster; N.o.) die voornamelijk in 2002 hebben plaatsgevonden.

Gelet op het feit dat deze verzoeken voornamelijk in 2002 hebben plaatsgevonden hebben wij geconcludeerd dat onderzoek naar deze feiten niet zinvol is omdat ze moeilijk zijn te achterhalen. Om deze reden hebben wij besloten om de klacht niet in behandeling te nemen. Wij hebben na het ontvangen klaagschrift d.d. 27 augustus 2003 een spoedige efficiënte oplossing van de klacht proberen na te streven door een spoedige reactie te geven op het door (verzoekster; N.o.) vervaardigde schema.

3. De bevindingen betreffende een drietal vergoedingen zijn als volgt.

- Lidmaatschap reumavereniging à € 14,50: In de beschikking d.d. 6 mei 2002 is besloten voor deze kosten bijstand toe te kennen. De bijstand zou worden uitgekeerd na overlegging van de kwitanties. Op 26 juni 2002 is een kwitantie overlegd van de contributie

ten behoeve van het lidmaatschap van de reumavereniging. Deze kosten zijn niet vergoed om reden dat de kosten deels buiten de draagkrachtperiode van (verzoekster; N.o.) vallen.

Gelet op het feit dat (verzoekster; N.o.) sinds augustus 2002 niet meer woonachtig is in onze gemeente zijn de kosten niet meer meegenomen in de nieuwe draagkrachtperiode. Dit aangezien de onderhavige kosten formeel door haar nieuwe woongemeente volledig vergoed dienen te worden. Om verdere betwisting over welke gemeente de kosten dient te vergoeden te voorkomen, willen wij (verzoekster; N.o.) in deze tegemoet komen door het bedrag ad € 14,50 alsnog te vergoeden. Het bedrag zal zo spoedig mogelijk op haar rekening overgemaakt worden.

- Vergoeding reiskosten podotherapie a € 6,40: In de beschikking d.d. 6 mei 2002 is besloten voor deze kosten bijstand toe te kennen. De bijstand zal worden uitgekeerd na overlegging van de eenmaal per jaar in te dienen vervoersbewijzen op basis van het openbaar vervoer. Tevens dient een geparafeerde afsprakenkaart overlegd te worden. De bewering van (verzoekster; N.o.) dat de kosten van (...) wel zonder overlegging van een afsprakenkaart uitgekeerd zijn, is juist. Deze kosten zijn dus wegens een administratieve fout ten onrechte uitgekeerd. Formeel zouden deze kosten teruggevorderd kunnen worden. Gezien de hoogte van het bedrag zien wij hier vanaf.
- Vergoeding podotherapie à € 175,- en € 22,50. De kosten waarvoor bijzondere bijstand is toegekend zijn de reiskosten in verband met de podotherapie. Voor de vergoeding van de feitelijke podotherapie is door (verzoekster; N.o.) geen bijzondere bijstand aangevraagd en dus logischerwijs ook niet toegewezen.”

D. Reactie verzoekster

Verzoekster gaf in een brief van 5 april 2004 een reactie op het antwoord van het college van burgemeester en wethouders. Zij schreef onder meer:

“Over de afwijzing van de vergoeding podotherapie a € 175,- en € 22,50, daarover heb ik nog wel het één en ander te zeggen. Ik verwijs dan naar de brief d.d. 14 november 2003. (...) Op 8 mei 2002 werd aan mij de toekenning voor de bijzondere bijstand gestuurd, (...) Eigen bijdragen voor de steunzolen werden mij hierin echter wél toegekend.

(...)

En men geeft in veel latere correspondentie steeds weer aan dat het ziekenfonds de podotherapeut volledig vergoedt. Dat klopt niet. In 2002 bedroeg deze (voor de bezoeken en de steunzolen) maximaal € 25,- en die was allang opgemaakt. Dat geef ik steeds aan. In de zomer van 2003 heb ik hierover dit ziekenfonds nog eens benaderd. Men bevestigde opnieuw wat ik al zo vaak had aangegeven. Men kon in mijn toenmalig dossier dit nog steeds nagaan. En wat betreft die afsprakenkaart. Ja, als ik pas in de zomer van 2003 te horen krijg, dat men het niet heeft uitgekeerd op het bewijs van de nota, terwijl men dit wel

deed met de nota van (...), kan ik niet meer met een afsprakenkaart komen. Dit heet *traineren*, zoals ik reeds aangaf. Ik heb hierna n.l. aan (...) gevraagd, of hij alsnog met een afsprakenkaart zou kunnen invullen. Administratief kan hij echter het feit dat ik geweest ben, niet meer achterhalen. Dus kan hij niet meer zo'n kaart verstrekken.”

E. Reactie college van burgemeester en wethouders van Dantumadeel

1. In antwoord op nadere vragen van de Nationale ombudsman deelde het college in een e-mailbericht van 30 juni 2004 aan de Nationale ombudsman mee:

“In deze brief (brief van 22 juli 2003 van de gemeente aan verzoekster; N.o.) wordt gesteld dat alle toegekende bijzondere bijstand aan (verzoekster; N.o.) betaalbaar is gesteld en dat ze hiervan een specificatie heeft ontvangen.

Navraag heeft uitgewezen dat een ieder die bijzondere bijstand ontvangt bij iedere uitbetaling een specificatie ontvangt. Zo heeft (verzoekster; N.o.) bij de uitbetaling van de bijzondere bijstand tevens een specificatie ontvangen. Naar deze specificatie wordt dan ook verwezen.”

2. In antwoord op de stelling van verzoekster dat zij eerder door de gemeente geïnformeerd had moeten worden over de betaling van de rekening van 17 juni 2002, deelde het college telefonisch aan de Nationale ombudsman mee dat de zorgverzekeraar van verzoekster op 22 oktober 2002 aan de gemeente had laten weten dat deze de steunzolen zou vergoeden en dat er derhalve voor de gemeente geen aanleiding was om daarvoor aan verzoekster bijzondere bijstand te verlenen.

F. Nadere reactie verzoekster

1. Verzoekster stelde zich op het standpunt dat zij, indien haar eerder door de gemeente was meegedeeld dat van de rekening van 17 juni 2002 slechts een gedeelte was uitbetaald, zij in de gelegenheid was geweest aan te geven dat het deel van de rekening van € 125 betrekking had op aan haar geleverde steunzolen, voor welke haar bijzondere bijstand was verstrekt. Verzoekster gaf daarbij aan dat zij dan de arts die de rekening uitschreef had kunnen vragen de rekening te specificeren, hetgeen niet meer mogelijk was nadat haar met de brief van de gemeente van 6 oktober 2003 duidelijk was geworden dat de uitbetaling van € 13,75 een gedeeltelijke vergoeding van de rekening van € 175 betrof.

2. Verzoekster stelde zich vervolgens op het standpunt dat de rekening van € 125 voor steunzolen niet door haar zorgverzekeraar was vergoed. Ter ondersteuning van deze stelling legde zij op 24 september 2004 een kopie over van de brief van haar zorgverzekeraar waarin werd meegedeeld dat de door verzoekster opgestuurde rekening, die de zorgverzekeraar op 19 juni 2002 had ontvangen, retour werd gezonden omdat voor het kalenderjaar 2002 de maximale vergoeding van steunzolen was bereikt en dat zij weer recht had op vergoeding vanaf 1 januari 2003.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:8, eerste lid onder b en c

“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;

c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden.”

2. Schema behorend bij de brief van 27 augustus 2003 van verzoekster aan de gemeente (zie Feiten, onder 9A.)

3. Bijlagen behorende bij de brief van 6 oktober 2003 van de gemeente aan verzoekster, (Zie Feiten onder 11A.)