

3-2-2011

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

HOEKSCHE WAARD

(geanonimiseerd)

Bestuursorgaan: het dagelijks bestuur van de Regionale Sociale Dienst Hoeksche Waard (RSD)

Dossiernummer: 2010.5

Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)

De heer A (hierna: klager), heeft bij brief van 28 mei 2010 een klacht ingediend bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard (hierna: Ombudscommissie).

Desgevraagd is tijdens de zitting van de Ombudscommissie door de heer A bevestigd dat de klacht op het volgende betrekking heeft:

1. mevrouw B is in alles zeer onzorgvuldig geweest.
2. mevrouw B is door de organisatie onvoldoende ondersteund en gecorrigeerd.
3. de houding van de voorzitter van de bezwarencommissie, de heer C, mist bij de behandeling van het door de echtgenote van de heer A ingediende bezwaar tegen de beslissing van de RSD compassie en de heer C is – gelet op zijn uitlatingen - onvoldoende zorgvuldig geweest.
4. de RSD neemt geen verantwoording voor de gemaakte fouten en de korting op de uitkering en handelt inconsequent.

Kenbaarheidvereiste

Alvorens een klacht door de Ombudscommissie in behandeling kan worden genomen dient deze eerst kenbaar te zijn gemaakt aan het betrokken bestuursorgaan conform het bepaalde in artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Aan dit vereiste is voldaan. Bij e-mail d.d. 25 februari 2010 heeft klager, door tussenkomst van de Nationale Ombudsman en de Ombudscommissie, een klacht ingediend bij de Regionale Sociale Dienst. Laatstgenoemde heeft de klacht op 6 april ontvangen.

Namens het dagelijks bestuur van de Regionale Sociale Dienst Hoeksche Waard is bij brief van 26 mei 2010, datum verzending 26 mei 2010, aan de heer A de beslissing op zijn klacht meegedeeld.

Bevindingen

ACHTERGROND VAN DE KLACHT

Klacht aan adres van RSD

De klachtenrapportage van de RSD geeft een weergave van de klacht van de heer A van 25 februari 2010 en de reactie van de RSD. De tekst van deze rapportage van de RSD is hieronder integraal opgenomen

Uw klacht is gegrond wat betreft de uitvraag van gegevens volgens het bewijsstukkenformulier. Er zijn teveel gegevens uitgevraagd welke niet noodzakelijk zijn voor de afhandeling van een aanvraag voor een uitkering op grond van de IOAW. De dienst heeft hiervoor reeds haar excuses aangeboden middels haar brief van 10 maart 2010 en toegezegd de aanvraagprocedure nader te onderzoeken. Uit overleg met het UWV-werkbedrijf blijkt dat bij elektronische aanvragen de benodigde gegevens automatisch worden aangekruist. In uw geval is dit niet goed gegaan. Mevrouw B heeft hier echter geen invloed op gehad.

De uitvraag van gegevens heeft bij u het gevoel doen ontstaan dat er sprake is geweest van een persoonsverwisseling met iemand met dezelfde achternaam. Uit zorgvuldige bestudering van uw dossier is gebleken dat er geen onjuiste aannamen zijn gemaakt inzake de beoordeling van uw aanvraag. De woonplaatsvermelding op uw dossier evenmin. De aanvraag is op grond van de juiste persoonsgegevens en informatie afgehandeld.

Uw klacht is gegrond wat betreft de onduidelijkheid in de beschikking van 12 april 2010. Door de opsomming van de standaardverplichtingen op de tweede pagina lijkt het erop dat deze verplichtingen, ondanks de eerdere vermelding van de ontheffing van de sollicitatie- en arbeidsverplichting genoemd op de eerste pagina, evenwel op u en uw vrouw van toepassing zijn. Dit is echter niet het geval. De dienst zal met betrekking tot dit punt meer uniformiteit betrachten met betrekking tot de opmaak van beschikkingen.

Uw klacht acht ik gegrond wat betreft het niet ontvangen van, ondanks uw verzoek per mail van 27 maart 2010, het verslag van de Matching Unit inzake de beoordeling van uw arbeidsmarktperspectief. Hoewel de conclusies door mevrouw B wel zijn vermeld in de beschikking van 12 april 2010, vindt u bij deze brief tevens een afschrift van het verslag.

De term heronderzoek is een algemene term voor een werkproces dat gestart wordt bij het ontvangen van nieuwe informatie zoals een medisch advies of het resultaat van de toets arbeidsmarktperspectief.

Uw klacht wordt ongegrond geacht wat betreft de deskundigheid van mevrouw B inzake kennis van de geldende wet- en regelgeving. Ook is er mijns inziens geen sprake van een vooringenomen houding van mevrouw B welke heeft geleid tot beïnvloeding van het besluitvormingsproces. De beslissing op uw aanvraag is getoetst door een onafhankelijk juridisch kwaliteitsmedewerker op basis van de wetsartikelen van de IOAW. De juridisch kwaliteitsmedewerker is hierbij gemandateerd om bij afwezigheid van de directeur de beschikking te voorzien van een handtekeningenstempel. Op grond van de bestudering van uw dossier is er geen enkele aanleiding om te veronderstellen dat onjuiste beeldvorming over u of uw vrouw heeft geleid tot een gemanipuleerde beslissing. De bezwarencommissie heeft bovendien het besluit nogmaals bevestigd in haar brief van 22 februari 2010.

Uw klacht inzake uw opmerking dat mevrouw B te weinig rekening heeft gehouden met uw medische situatie en die van uw partner kan ik op grond van uw dossier niet beamen. Mevrouw B heeft feitelijk rekenschap gehouden met uw beperkingen door een medische keuring aan te vragen en door de Matching Unit advies te vragen inzake uw arbeidsmarktperspectief. Dit heeft uiteindelijk geleid tot ontheffing van uw sollicitatie- en arbeidsplicht gedurende een bepaalde periode. Mevrouw B heeft hierbij gehandeld volgens de interne procedures.

3-2-2011

De meer inhoudelijke vraag of de medische situatie wel voldoende is afgewogen in de besluitvorming tot volledige inkomstenkorting op de grondslag van de IOAW uitkering is een vraag die op dit moment alleen door de rechter beantwoord kan worden. Het betreft hier geen klacht over bejegening of gedraging van een medewerker maar een bezwaar op een besluit dat uiteindelijk heeft geleid tot een beroepschrift. In deze moet het oordeel van de rechtbank uitsluitend bieden.

De klacht dat mevrouw B vooral de verplichtingen heeft benadrukt en minder uw rechten is naar ik meen een rechtstreeks gevolg geweest van het besluit op uw aanvraag. De aandacht is logischerwijs vooral uitgegaan naar de rechtmatigheid van uw uitkering als gevolg van het ingediende ontslag door uw echtgenote en het meningsverschil dat hierover is ontstaan. Dit laat echter onverlet dat u ook rechten heeft.

Met mevrouw B is uitgebreid gesproken over uw gevoelens omtrent de onverschillige houding die zij aangenomen zou hebben, het gevoel van profiteur en asociaal te zijn en het gevoel onverstandig gehandeld te hebben. Mevrouw B herkent zich niet in het beeld dat u schetst maar betreurt het ten zeerste dat u deze gevoelens ondervonden heeft. Dit was geheel niet haar intentie. Op grond van een wijziging van de organisatie heeft u reeds een andere contactpersoon toegewezen gekregen, te weten mevrouw G. Uw vraag of de inkomstenkorting op basis van het juiste bedrag (zonder of met overwerkuren) heeft plaats gevonden heb ik bij uw nieuwe klantmanager neergelegd. Zij heeft u hierover reeds bericht.

Uw klacht met betrekking tot de vraag van de voorzitter van de bezwarencommissie acht ik ongegrond in die zin dat de voorzitter vanuit zijn hoedanigheid de vraag mag stellen in hoeverre u en uw echtgenote voldoende gebruik hebben gemaakt van voorliggende voorzieningen, zoals een uitkering op grond van de ziektewet. Het was echter niet de bedoeling van de voorzitter u hiermee te vernederen of te beschamen.

TOELICHTING KLAGER EN GEMEENTE

Op 27 oktober 2010 zijn klager en de Regionale Sociale Dienst Hoeksche Waard in een hoorzitting in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten.

Aanwezig:

de Ombudscommissie

mevrouw A. Twilt, voorzitter

de heer A. ter Meulen, secretaris

de heer V. van Dorst, lid

de heer B. van Aalst, verslag

De klager:

De heer A

De heer D

De Regionale Sociale Dienst Hoeksche Waard (hierna: RSD)

De heer C, directeur

Mevrouw B, klantmanager

De heer E, klachtencoördinator

Het verslag van de hoorzitting wordt hieronder weergegeven.

De voorzitter geeft een introductie van de Ombudscommissie Hoeksche Waard en de aanwezigen stellen zich voor. De voorzitter geeft aan dat klacht van 25 februari 2010 via het bureau van de Nationale Ombudsman en de Ombudscommissie is doorgezonden naar de RSD. Op 28 april 2010 heeft een hoorzitting plaatsgevonden en op 26 mei 2010 is een rapport uitgebracht. Daarin zijn tien onderdelen besproken waarvan er vier gegrond zijn verklaard, vijf ongegrond en één klacht is niet behandeld omdat deze zag op de inhoud van het probleem. Op 28 mei 2010 is een klacht ingediend bij de Ombudscommissie omdat de heer A niet tevreden was met de afdoening. Uit die brief zijn 4 klachten te herleiden die als volgt te omschrijven zijn. Mevrouw B was zeer onzorgvuldig, de organisatie heeft mevrouw B niet ondersteund, de voorzitter had bij hoorzitting meer zorgvuldig moeten optreden en de RSD vertoont een flauwe houding zonder verantwoordelijkheid te nemen.

De voorzitter vraagt over welke hoorzitting het precies gaat.

De heer A weet dit niet meer precies.

De heer E zegt dat het doelt op de zitting van de bezwaarschriftencommissie.

De voorzitter vertelt dat de Ombudscommissie oordeelt over gedragingen en dat zij niet de inhoudelijke kant van de korting op de uitkering beoordeelt. Daartoe is de commissie niet bevoegd en zal de rechter een uitspraak doen. Zij geeft de heer A vervolgens het woord, om zijn klacht toe te lichten

De heer A vertelt van het begin van het ontstaan van de problemen.

De voorzitter onderbreekt hem en geeft aan dat de commissie deze informatie in het dossier uitgebreid bestudeerd heeft.

De heer A vraagt of de commissie beseft wat zijn echtgenote en hij voelen, de situatie is voor hen moeilijk, onder andere door de late bekendmaking van de rapportage.

De heer Van Dorst wijst de heer A op de gegrondverklaring van zijn klacht over dit onderwerp, voor zover het rapport van de Matching Unit eerder aan de heer A kenbaar had moeten worden gemaakt.

De heer A zegt dat hij dit niet wist, maar dat dit voor hem de eerste keer is dat hij een dergelijke procedure mee maakt. De heer A geeft aan dat hij geen toevoeging heeft bij zijn klacht.

De voorzitter geeft het woord aan de vertegenwoordigers van de RSD.

Mevrouw B leest een verklaring voor (*de tekst is als bijlage in dit rapport opgenomen en de tekst wordt hier aangehaald en ingelast*).

De voorzitter vertelt dat het voor de commissie en de heer A belangrijk is dat zij op de zitting verschijnt, omdat hoor en wederhoor in elkaars aanwezigheid zaken duidelijker(er) kunnen maken. Bovendien worden voor iedereen dan de emoties die spelen duidelijk. Ze zegt verder dat de commissieleden ervaring hebben met overheidsorganisaties en dat de commissie geen rechter is en dat zij dus niet terecht staat.

De heer Van Dorst vult aan dat in het persoonlijk contact zich situaties kunnen voordoen waarover geklaagd kan worden. In dit geval gaat het niet over het besluit, maar over een gedraging tussen personen. De commissie wil daarom ook beide kanten van het verhaal horen. Mevrouw B geeft aan dat het voor het eerst is dat een medewerker van de RSD persoonlijk gehoord wordt.

De voorzitter bevestigt het belang van de persoonlijke toelichting op de klacht van beide kanten.

De voorzitter vervolgt met de klacht over de zorgvuldigheid.

De heer A wijst op een brief met toelichting op zijn klacht van 1 juli, deze brief ontbreekt in het dossier van de commissie, maar de heer A geeft aan dat zijn brief van 28 mei die punten ook bevat. Tijdens de intake werden medische aspecten in het geheel niet betrokken en werd steeds gewezen op het werken in de hal. En dat terwijl zijn echtgenote om medische redenen gestopt was met werken. Terwijl de RSD dat niet wist, zeiden ze dat zijn echtgenote zich ziek had moeten melden. De heer A heeft een deel van de kosten uit zijn stamrecht vergoed. Hij vindt dat tijdens het gesprek alleen de verplichtingen werden genoemd en hij had het idee dat er geen betrokken gevoel voor zijn vrouw en hem was.

De heer Van Dorst zegt dat deze aspecten de kern van het besluit vormen met het gevolg de korting. Daarover laat de Ombudscommissie zich niet uit. De kwestie over het hoe en waarom van het opzeggen is ook al behandeld en daarmee van tafel en hij wil nu weten wat er blijft staan.

De heer A zegt dat er niet meteen is verwezen naar mevrouw F, die de aangewezen persoon was om in deze te oordelen. In plaats daarvan had mevrouw B het over de hal en dat zijn echtgenote niet had moeten stoppen met werken.

De heer Van Dorst vraagt naar de visie van mevrouw B hierover.

Mevrouw B geeft aan dat er een uitgebreide procedure is met een intake gesprek. Daarin wordt ook gesproken over de verplichtingen, die volgen uit de IOAW. In de loop van het gesprek wordt ook gevraagd naar het arbeidsverleden van de aanvrager. Zij heeft betrokkenen niet onheus bejegend, maar wel gewezen op de werkverplichting die in beginsel rust op de aanvrager, maar in dit geval is extra advies gevraagd waarbij gekeken wordt naar de persoonlijke omstandigheden. Dit doet een aparte afdeling, de Matching Unit.

De heer Van Dorst vraagt of dit anders opgevat kan worden.

Mevrouw B zegt dat een intakegesprek vrij lang duurt en dat rustig alle stappen worden doorlopen. In dit geval heeft zij aangegeven dat er nader onderzoek zou volgen.

De heer Van Dorst vraagt wat de heer A zich hier van kan herinneren.

De heer A meent dat daar niets over is gezegd.

De heer E geeft aan dat mensen na jaren van zelfstandigheid vaak worden overweldigd door het aanleveren van stukken en de verplichtingen die op mensen rusten. In dit traject wordt gekeken naar arbeidsre-integratie, maar ook naar medische aspecten en het arbeidsmarktperspectief. Er zijn plichten, maar ook rechten. In casu blijft de korting echter een heikel punt in het verhaal.

De heer Van Dorst zegt dat de commissie daarover niet kan oordelen.

De heer A geeft aan dat hij dit wel van belang vindt, want dat besluit is kort door de bocht genomen.

De heer Van Dorst vraagt naar het idee van de heer A over een zorgvuldige beslissing.

De heer A geeft aan dat in zijn zaak er niet behoorlijk is gehandeld en dat is voorbij gegaan aan de medische situatie van zijn echtgenote.

Mevrouw B zegt dat er direct een aanvullende medische toets is aangevraagd, toen bleek in de intake dat er medische punten een rol speelden

De voorzitter vraagt of er aan de hand van een checklist zaken worden beoordeeld en gecontroleerd.

Mevrouw B antwoordt dat er een lijst met punten gevolgd wordt.

De heer Ter Meulen vraagt of er een folder met informatie wordt overhandigd aan de aanvrager.

Mevrouw B zegt dat er folders van het UWV beschikbaar zijn en die staan in de rekken. Als er gevraagd wordt naar meer informatie wordt zo'n folder ook direct overhandigd.

De heer Van Dorst vraagt naar de werkwijze van de Matching Unit en op welke termijn het onderzoek plaats vindt.

Mevrouw B vertelt dat er een gesprek plaats vindt en dat de wachttijd afhankelijk is van de drukte bij de Matching Unit, maar daar heeft zij geen invloed op. Dat kan wel weken duren en dan volgt een verslag.

De heer A bevestigt dat zij enkele weken moesten wachten op de toets door de Matching Unit. Hij wijst ook op de fouten in de checklist.

De heer Van Dorst wijst op de gegrondverklaring van de klacht van de heer A op dit punt.

De heer A zegt dat er vervolgens niets is gebeurd.

De heer C is van oordeel dat deze opmerkingen zien op de inhoud en dat ter beoordeling ligt bij de rechter.

De heer Ter Meulen vraagt hoe de heer A zelf zijn procedure zou voeren.

De heer A zegt dat hij eerst zou kijken naar de mensen die onbekommerd binnenkomen, de leeftijd. Hij zou een andere insteek kiezen. Een medewerker moet de ontsteltenis zien groeien als er gepraat wordt over ziek melden en werken, de mensen worden overdonderd. Pas bij de Matching Unit werden zij normaal behandeld, zeker niet bij mevrouw B die zij als eerste toegewezen kregen. Hij had meer warmte verwacht.

De voorzitter vraagt of de heer A zo overdonderd zou kunnen zijn geweest, dat hij niet alles gehoord heeft en zo gemist heeft dat er nader onderzoek zou volgen.

De heer A zegt dat het mogelijk is, maar mevrouw B wil niet zien dat zij niet inspeelt op de gevoelens van haar bezoekers.

De heer Ter Meulen concludeert dat er meer warmte had moeten zijn en dat zij meer had moeten inspringen op de overdonderde gevoelens die bij de heer en mevrouw A speelden.

De heer A zegt dat zij duidelijker had moeten zijn en dat eventueel een extra gesprek had moeten volgen. Als sociaalwerkster had zij dat moeten herkennen.

Mevrouw B merkt op dat zij geen sociaalwerkster is, maar klantmanager. Zij denkt dat aan bepaalde woorden meer gewicht wordt gehangen dan nodig is. Zij had wel emoties gemerkt bij het gesprek, maar niet meer dan anders. Voorts wijst zij op de korte ontslagbrief in het dossier.

De heer Van Dorst zegt dat dit laatste aspect ziet op de inhoudelijke beoordeling van de zaak.

Mevrouw B vertelt dat er ook telefonisch contact is geweest in de intake periode.

De voorzitter vraagt waarom de heer A geen telefonisch contact heeft opgenomen toen er bij hem onduidelijkheden bleken te bestaan.

De heer A vindt dit een suggestieve vraag.

De heer E zegt dat er verschillende gesprekken hebben plaatsgevonden en dat ongeacht of er fouten zijn gemaakt, de partijen steeds in cirkels blijven draaien. Dat wordt besproken op de zitting bij de rechtbank van 1 november a.s. Immers, bijna alles in deze zaak heeft een relatie met de opgelegde korting.

De heer A vraagt om begrip voor zijn situatie door de lastige financiële omstandigheden waarin hij verkeert. Hij was liever niet op deze zitting geweest.

De voorzitter geeft nogmaals aan dat de zitting gaat over hetgeen gebeurd is tijdens het gesprek en dat daardoor de aanwezigheid van beide partijen nodig is.

De heer Ter Meulen vult aan dat de rechter niet kan oordelen over gedragingen, zoals de Ombudscommissie dat niet kan over het besluit.

De voorzitter vervolgt met de tweede klacht.

De heer A zegt dat er fouten staan in de rapportage.

De heer Van Dorst repliceert dat de rapportage ziet op de inhoud. De klacht is ongebruikelijk omdat er geklaagd wordt over de termijn van drie dagen, terwijl het meestal ziet op de lange duur.

De heer A wijst ook op het feit dat steeds andere personen de brieven ondertekenen, bijvoorbeeld mevrouw H, daarna de heer C en vaak ook met een handtekeningstempel.

De voorzitter veronderstelt dat dat geregeld is in mandaatbesluiten. Vervolgens vraagt zij naar mevrouw H.

De heer C antwoordt dat zij hoofd van de afdeling Front Office was en vanaf 1 februari 2010 niet meer in dienst is bij de RSD. Zij was gemandateerd.

De heer A vraagt in hoeveel gevallen er zo getekend wordt.

De heer C vertelt dat het om honderden brieven gaat.

De heer Van Dorst zegt dat een beslistermijn van drie dagen niet per definitie inhoudt dat een besluit onzorgvuldig is genomen.

De heer A werpt tegen dat in enkele dagen een berekening is uitgevoerd en hij al op 10 december een beslissing op de mat had liggen.

De heer Van Dorst zegt dat in die dagen het betreffende werk uitgevoerd kan worden.

De heer A zegt dat er veel fouten in staan, dingen gemist zijn en dat er niet zorgvuldig is gehandeld.

De heer Van Dorst concludeert dat de termijn dus eigenlijk geen rol speelt, maar dat er fouten in de rapportage staan en dat er zaken over het hoofd zijn gezien.

De heer C zegt dat de inhoud van de rapportage van invloed is op het besluit en dat deze rapportage voor intern gebruik is bedoeld.

De heer Ter Meulen stelt de vraag of in die termijn het gesprek, het rapport in concept wordt opgesteld en eventuele controle plaatsvindt.

Mevrouw B zegt dat de juridisch kwaliteitsmedewerker het rapport beoordeelt. Zij maakt dit zo snel mogelijk, zodat alles vers in het geheugen ligt.

De heer C zegt dat in het rapport een vrijstelling is opgenomen voor de sollicitatieverplichting, in afwachting van het nadere medisch onderzoek. De Matching Unit voerde dit uit en dat vond de heer A wel zorgvuldig.

De heer E meent dat de zorgvuldigheid van de beslissing door de rechter getoetst wordt.

De heer Ter Meulen zegt dat het zorgvuldigheidscriterium ook op gedragingen kan zien.

Mevrouw B zegt dat de heer A nooit heeft gevraagd om extra informatie.

De heer A stelt dat hij daar niet van op de hoogte was.

De heer C geeft aan dat dit wel is opgenomen in het foldermateriaal van de RSD.

De heer E geeft aan dat de juridische kwaliteitsafdeling gevraagd heeft bij de rechtbank om de zaak eerder te behandelen.

De heer A stelt deze inspanning op prijs.

De voorzitter vervolgt met de derde klacht en geeft aan dat die gericht is op de voorzitter van de bezwaarschriftencommissie, de heer C.

De heer Van Dorst verwijst naar de opmerking in het rapport van de RSD van 26 mei 2010 en zegt dat de voorzitter kan vragen naar de feiten en omstandigheden van de zaak.

De heer C zegt dat hij wilde achterhalen wie de adviseur van de heer A was, en of hij informatie heeft ingewonnen bij de instantie waar hij mee te maken krijgt.

De heer Van Dorst vindt dit onderdeel tamelijk helder en vraagt de heer A wat hij van zijn klacht verder overeind wil houden.

De heer A zegt dat de sfeer van die hoorzitting slecht was en hij is ontevreden met het gebeuk op het gedrag van zijn echtgenote, terwijl er de noodzaak was om te stoppen met werken. Het

voelde als moest hij zich verantwoorden en op de knieën voor de RSD. Het ging niet over zijn echtgenote, maar over de regels.

De heer Van Dorst vraagt de heer C om een reactie.

De heer C antwoordt dat de omstandigheden bekend waren en dat hij daarom niet verder heeft gevraagd.

De vierde klacht ziet volgens de voorzitter meer op een algemene klacht richting de RSD. De heer A stelt in zijn brief dat er geen verantwoording wordt genomen. De voorzitter ziet echter dat een deel van de klachten gegrond is verklaard en zij weet dat dit voor een organisatie geen gemakkelijk oordeel is. In die zin heeft hij wel wat bereikt, al is het misschien niet zozeer zichtbaar voor hem zelf. Zij wil graag weten wat de heer A verder bedoelt met zijn klacht.

De heer A vertelt dat hij niet vindt dat de RSD al beter werkt. Zo kreeg hij nadien nog een brief waarin de WWB stond vermeld, terwijl sprake is van een IOAW uitkering.

De heer C zegt dat de IOAW deel uitmaakt van de WWB.

De heer E geeft aan dat een meer specifieke benaming in dat geval duidelijker was geweest.

De voorzitter vraagt vervolgens waarom er apart is gehoord in plaats van een gezamenlijke hoorzitting.

De heer E geeft aan dat het tot op heden gebruikelijk is apart te horen.

De voorzitter stelt vervolgens de samenstelling van de klachtencommissie van de RSD aan de orde.

De heer E vertelt dat hij zelf als klachtenfunctionaris en een collega als notulist zitting hebben. De heer E heeft vervolgens het verslag opgesteld.

De voorzitter vraagt of de heer I in dit dossier de betreffende notulist was, waar de heer A complimenten aan heeft gegeven.

De heer A bevestigt dit, maar merkt op dat hij vindt dat de heer I zijn organisatie wel erg in bescherming neemt. Ook is hij van mening dat hij alles zelf heeft moeten aankaarten en regelen, zo heeft hij zelf contact gehad met mevrouw F van de Matching Unit.

De heer Ter Meulen vraagt naar de gezondheid van de echtgenote van de heer A.

De heer A geeft aan hoe het met haar gaat.

De voorzitter stelt vast dat de heer A niets meer heeft toe te voegen aan hetgeen verteld is.

De heer C krijgt het woord en vertelt dat het de week van de waarheid is, met na deze zitting ook de zitting bij de rechtbank. Er speelt bij de RSD namelijk een inhoudelijk vergelijkbare situatie en een uitspraak van de rechter zou daarbij helpen. Hij heeft begrip voor de frustratie van de heer A, maar hij staat achter de mensen van de RSD. Tot slot merkt hij op dat klanten kunnen klagen, maar dat medewerkers geen soortgelijk middel hebben.

De voorzitter vertelt over het vervolg van de procedure. Zij sluit de zitting en dankt de aanwezigen voor hun komst.

Bevoegdheid van de Ombudscommissie

Gelet op afdeling 9.2.2 Awb acht de Ombudscommissie zich bevoegd de klacht in behandeling te nemen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Naar aanleiding van het dossier en de gehouden hoorzitting is de Ombudscommissie tot de volgende conclusie gekomen.

Overwegingen ten aanzien van de klachtonderdelen 1 en 2

De klachten dat mevrouw B in alles onzorgvuldig is geweest alsmede dat mevrouw B door de organisatie onvoldoende is ondersteund en gecorrigeerd, hebben betrekking op de volgende behoorlijkheidsnormen:

Administratieve nauwkeurigheid ‘Een bestuursorgaan moet secuur werken.’ Slordigheden moeten worden vermeden en fouten moeten zo snel mogelijk worden hersteld. Aan de overheid geleverde bescheiden moeten zorgvuldig worden bewaard en geleverde informatie moet adequaat worden verwerkt. Door de overheid verstrekte informatie moet waarheidsgetrouw en duidelijk zijn. Dat impliceert deugdelijke dossiervorming en het soms verwerven van informatie.

Actieve en adequate informatieverstrekking ‘Een bestuursorgaan voorziet burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie.’ Het behelst enerzijds de plicht om in te gaan op verzoeken van burgers om informatie en anderzijds de plicht om burgers uit eigen beweging te informeren over handelingen van de overheid die hun belangen raken.

Actieve en adequate informatieverwerving ‘Een bestuursorgaan verwerft bij de voorbereiding van zijn handelingen de relevante informatie.’

Voortvarendheid ‘Een bestuursorgaan moet slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.’

Ter zitting is met name naar voren gekomen dat mevrouw B niet zou hebben doorgevraagd naar de medische achtergrond van de echtgenote van de heer A, dat meteen is aangegeven dat zij in de hal diende te werken en dat kort gezegd het de heer A onduidelijk was het hoe en waarom. Mevrouw B heeft aangegeven dat er in het kader van de aanvraag van een IOAW-uitkering er een uitgebreid intakegesprek heeft plaatsgevonden, waarbij zij de echtgenote van klager op haar rechten en verplichtingen heeft gewezen. De aanvraag van de uitkering is besproken alsmede is vastgesteld het relevante verleden. Mevrouw B heeft volgens haar ook uitleg gegeven over het één en ander. Voorts is aan de orde gekomen dat de rapportage met de juridische kwaliteitsmedewerker is besproken en dat er een korte doorloop snelheid is geweest van de aanvraag om de belangen van de familie A te behartigen. Uiteindelijk is er een vrijstelling van de sollicitatieplicht en de arbeidsverplichting verleend tot de te houden medische keuring. Mevrouw B heeft daarbij het protocol doorlopen.

De Ombudscommissie overweegt dat niet is vast komen te staan dat mevrouw B zeer onzorgvuldig heeft gewerkt. Tevens is niet komen vast te staan dat het bestuursorgaan haar onvoldoende heeft ondersteund. Er is overleg geweest met juridische kwaliteitsmedewerkers. Voorts is ter zitting naar voren gekomen dat mevrouw B informatie heeft verstrekt aan klager en zijn vrouw.

In de interne procedure is door de RSD erkend dat er fouten zijn gemaakt in de procedure. De klachten van de heer A over de onduidelijkheid van de beschikking van 12 april 2010, alsmede het niet ontvangen van het verslag van de Matching Unit zijn door de RSD gegrond verklaard.

Uiteindelijk is aan mevrouw A vrijstelling gegeven tot de medische keuring. Het feit dat mevrouw B klager en zijn echtgenote heeft gewezen op mogelijke consequenties voortvloeiende uit de opzegging van de arbeidsrelatie, betekent niet dat mevrouw B onzorgvuldig heeft gehandeld. Uiteindelijk is de medische toets ook aangevraagd.

Tijdens de zitting van 27 oktober 2010 is gebleken dat de heer A van mening is dat hij en zijn echtgenote in de gesprekken met mevrouw B niet behoorlijk behandeld zijn. De Ombudscommissie overweegt dat bij dergelijke gesprekken frictie kan ontstaan tussen verschillende behoorlijksheidsnormen. Zo kan bij het nastreven van administratieve nauwkeurigheid en informatieverwerving (het vormen van een volledig dossier) het gevoel ontstaan dat er van correcte bejegening geen sprake meer is. Het tonen van empathie in dit proces kan de wrijving tussen beide behoorlijksheidsnormen doen verminderen. Niettemin blijft de mogelijkheid bestaan dat de cliënt van de RSD behoorlijke gedragingen van de zijde van de RSD zal opvatten als onbehoorlijk.

Ten aanzien van de onderdelen dat het inlichtingenformulier niet is ingevuld, heeft de RSD reeds geoordeeld dat die klacht gegrond is. Ook heeft het bestuursorgaan geoordeeld dat de klacht gegrond is voor wat betreft de onduidelijkheid in de beschikking d.d. 12 april 2010. Dit gedeelte van de klacht, voor zover nog aan de orde, is niet-ontvankelijk.

De Ombudscommissie is van oordeel dat ten aanzien van klachtonderdelen 1 en 2 geen behoorlijksheidsnorm is geschonden. Hierbij neemt de Ombudscommissie de gegronde klachten in de rapportage van 26 mei 2010 in aanmerking.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 3

De behoorlijksheidsnorm Correcte bejegening, beleefdheid en fatsoen omvat de bepaling: 'Een bestuursorgaan respecteert burgers als mens en behandelt hen beleefd.' Dit houdt in dat de overheid handelingen achterwege moet laten die in het algemeen als onfatsoenlijk worden ervaren.

Klacht 3 ziet op het gedrag van de voorzitter van een bezwaarschriftencommissie, de heer C, tijdens de behandeling van het bezwaar. Desgevraagd heeft de heer A meegedeeld dat hij aan de zijde van de heer C compassie miste. Zo geeft de heer A aan dat de voorzitter hem vragen heeft gesteld die hij als beledigend heeft ervaren. Zo vond hij de vragen over de ziekmelding van zijn echtgenote, het aanvragen van een uitkering IOAW ten laste van de gemeenschap en het besluit om te stoppen met werken van zijn echtgenote, niet behoorlijk. Ook miste de heer A bij de voorzitter medeleven met de situatie waarin zijn echtgenote en hij nu verkeren.

Dienaangaande overweegt de Ombudscommissie dat voor correcte bejegening een bestuursorgaan burgers respecteert als mens en hen beleefd behandelt. De vraagstelling van de voorzitter van de bezwaarschriftencommissie van de RSD tijdens de hoorzitting is voor de heer A confronterend geweest. Het enkele feit dat de heer C vragen gesteld heeft over de omstandigheden zoals hierboven weergegeven, waardoor de situatie van de familie A is ontstaan, is niet onbehoorlijk. Dit geldt evenzeer voor de gevoelens die deze vraagstelling bij de familie A heeft opgeroepen. Zoals de heer C in zijn bespreking van de klacht bij de gemeente op 6 mei 2010 heeft aangegeven, is het nimmer zijn bedoeling geweest om het echtpaar te vernederen dan wel te beschamen. In het kader van de zorgvuldigheid dient de bezwaarschriftencommissie echter op de hoogte te zijn van alle feiten en omstandigheden die hebben geleid tot de aanvraag en waarom de aanvraag uiteindelijk is afgewezen. Zij moet immers opnieuw beoordelen of de aanvraag terecht is afgewezen en dat besluit moet worden herzien.

De Ombudscommissie betreft in haar oordeel de omstandigheid dat de situatie voor klager emotioneel was, omdat hij nimmer in een dergelijke situatie verkeerd heeft. Dit heeft invloed op de wijze waarop hij zich bejegend voelde door het bestuursorgaan.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de heer C de behoorlijkheidsnorm van correcte bejegening niet heeft geschonden.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 4

Administratieve nauwkeurigheid betekent dat: een bestuursorgaan secuur moet werken. Slordigheden moeten worden vermeden en fouten moeten zo snel mogelijk worden hersteld. Aan de overheid geleverde bescheiden moeten zorgvuldig worden bewaard en geleverde informatie moet adequaat worden verwerkt. Door de overheid verstrekte informatie moet waarheidsgetrouw en duidelijk zijn. Dat impliceert deugdelijke dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie.

Met betrekking tot de klacht dat de RSD geen verantwoording neemt voor de gemaakte fouten en inconsequent handelt, overweegt de Ombudscommissie als volgt. Uit zijn toelichting op de klacht tijdens de zitting van 27 oktober 2010 blijkt dat heer A van mening is dat hij niet het idee heeft dat de RSD sinds de gegrondverklaring van zijn klachten beter werkt. Uit het vorenstaande blijkt dat er weliswaar fouten zijn gemaakt door de RSD, als zodanig ook erkend in de rapportage van 26 mei 2010, maar dit betekent niet dat de behoorlijkheidsnorm van administratieve nauwkeurigheid in algemene zin is overschreden. Hiervoor is een nadere onderbouwing nodig die niet blijkt uit het dossier.

De Ombudscommissie stelt voorts vast dat de RSD de heer A een nieuwe klantmanager heeft toegewezen, in de periode dat de klacht van de heer A in de interne procedure is behandeld.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de RSD de behoorlijkheidsnorm van administratieve nauwkeurigheid niet heeft geschonden.

Toezending bevindingen Ombudscommissie aan bestuursorgaan en verzoeker

In overeenstemming met het bepaalde in artikel 9:35 Awb heeft de Ombudscommissie, alvorens het onderzoek te beëindigen, haar bevindingen, verwoord in dit rapport, bij brief d.d. 6 januari 2011 schriftelijk meegedeeld aan het betrokken bestuursorgaan en de verzoeker (klager).

De Ombudscommissie heeft hun de gelegenheid gegeven zich te uiten over de bevindingen.

Bij meerdere brieven, de laatste d.d. 14 januari 2011 heeft de heer A een reactie gegeven.

De RSD heeft gereageerd bij e-mail d.d. 25 januari 2011.

De Ombudscommissie heeft kennis genomen van de reacties. Deze hebben geleid tot het aanpassen van haar bevindingen.

Alvorens haar eindoordeel te geven overweegt de Ombudscommissie dat zij over de inhoudelijke afweging die ten grondslag ligt aan het besluit niet kan en mag oordelen. Klager heeft inmiddels rechtsmiddelen aangewend om tegen het besluit in het geweer te komen. De eventuele gevolgen van de uitkomst van deze procedures voor de klager of het bestuursorgaan, betreft de Ombudscommissie niet in haar oordeel.

3-2-2011

Eindoordeel

De Ombudscommissie is ten opzichte van klager het volgende van oordeel:

Klachtonderdelen 1 en 2:

De Ombudscommissie is van oordeel dat geen behoorlijkheidsnorm is geschonden. Hierbij neemt de Ombudscommissie de gegronde klachten in de rapportage van 26 mei 2010 in aanmerking.

Klachtonderdeel 3:

De Ombudscommissie is van oordeel dat de heer C de behoorlijkheidsnorm van correcte bejegening niet heeft geschonden.

Klachtonderdeel 4:

De Ombudscommissie is van oordeel dat de RSD de behoorlijkheidsnorm van administratieve nauwkeurigheid niet heeft geschonden.

Aanbeveling

Ter voorkoming van misverstanden in de communicatie tussen klager en beklaagde(n), betrokkenen voortaan bij voorkeur in elkaars aanwezigheid horen. Het afzonderlijk horen is niet bevorderlijk in het proces van relatieherstel

Strijen,
De Ombudscommissie Hoeksche Waard,
De voorzitter,

Mw. A. Twilt