

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

HOEKSCHE WAARD

Geanonimiseerd

21 oktober 2015

**Bestuursorgaan: Dagelijks bestuur Regionale Sociale Dienst Hoeksche Waard
(hierna: RSD)**

Dossiernummer: 2015.1

Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)

De heer A en mevrouw B, ...*adres.*, (thans woonachtig op het adres.....) hebben bij brief van 19 januari 2015 een klacht ingediend bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard (hierna: Ombudscommissie).

De klacht heeft betrekking op de slordige, onvolledige, naar binnen gerichte en ernstig tekort schietende afhandeling van hun klachtbrief van 29 oktober 2014, nader aangevuld bij brief van 13 november 2014, gericht tegen een medewerker en de directeur ad interim van de RSD.

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).

Bij brief van 29 oktober 2014, nader aangevuld bij brief van 13 november 2014, heeft de heer A een klacht ingediend bij de RSD.

Het dagelijks bestuur van de RSD heeft bij brief van 8 januari 2015, datum verzending 8 januari 2015, aan de heer A de beslissing op zijn klacht meegedeeld.

Aan het vereiste van artikel 9:20 Awb is daardoor voldaan.

Bevindingen

ACHTERGROND VAN DE KLACHT

Klacht aan adres van de RSD

Brief van 29 oktober 2014, aangevuld bij brief van 13 november 2014

Klacht gericht tegen medewerker mevrouw C en directeur ad interim D.

Inhoud klacht:

De door de heer D ondertekende brief d.d. 20 oktober 2014, datum verzending 21 oktober 2014, inzake onze financiële/schuldensituatie is geadresseerd aan 'de heer A en de aanhef is 'Geachte Onbekend A.

De onzorgvuldigheid van die brief is onverteerbaar, vooral ook omdat die verder alleen maar onjuistheden bevat en omdat de daaruit voortvloeiende behandeling van onze zaak een navenant desastreus verloop heeft gehad.

In tegenstelling tot het beweerde in de brief hebben wij ons wél afgemeld voor het gesprek op 20 oktober 2014. Er was ook een nieuwe afspraak gemaakt.

Vermelde brief bevat bovendien dreigementen die haaks staan op de doelstellingen van de RSD en gaan geheel ten onrechte uit van kwade trouw van ons.

21 oktober 2015

De kern van de klacht: het slecht voorbereid, ongeïnteresseerd en in strijd met onze belangen handelen van mevrouw C en het niet ingrijpen door de directeur met de ondertekening (en dus sanctionering) van een schandelijke brief, die nooit had mogen worden verzonden. En in de aanvullende klachtbrief van 13 november 2014 meldt de heer A dat mevrouw C tijdens een telefoongesprek met mevrouw B eenzelfde onverschilligheid en gebrek aan professionaliteit uitstraalde als waarmee zij hen bejegende in het gesprek dat zij op 27 oktober 2014 met haar hadden.

Reactie RSD

Brief van 8 januari 2015, datum verzending: 8 januari 2015

Zoals blijkt uit de brief is de klacht gericht tegen het gedrag van mevrouw C, medewerker van de afdeling schuldhulpverlening. Mevrouw C is gehoord en er heeft een intern onderzoek plaatsgevonden.

Uit de klachtenbrieven blijkt tevens dat de heer A het niet eens is met de intrekking van zijn WWB uitkering en de afwijzing van zijn aanvraag om schuldhulpverlening.

Op 4 november 2014 is een brief naar de heer A verzonden met de mededeling, dat hij tegen de afwijzing van de schuldhulpverlening en intrekking van de WWB uitkering een bezwaarschrift kan indienen. En voorts: op grond van artikel 9:8 sub c Algemene wet bestuursrecht is het namelijk niet mogelijk een klacht in te dienen, indien een bezwaarschrift tot de mogelijkheden behoort. Tijdens het gesprek op 19 november 2014 zijn beide klachtenbrieven besproken.

Wat betreft de klachtenbrief van 29 oktober 2014

De klacht over het feit dat de heer A zich wél heeft afgemeld voor een gesprek op 20 oktober 2014 en de foutieve aanhef in de brief van de RSD van 20 oktober 2014 wordt *gegrond* verklaard met de toevoeging dat hiervoor reeds excuses zijn gemaakt.

Bij de beslissing op dit klachtonderdeel wordt nog opgemerkt dat de ondertekening van de directeur niet behelst dat alle verzonden stukken door de directeur ook daadwerkelijk gelezen worden, ondanks het feit dat hij eindverantwoordelijk is.

De klacht aangaande het slecht voorbereid zijn, ongeïnteresseerd zijn en het zodoende in strijd handelen met de belangen van de familie A/B wordt *ongeground* verklaard.

Wat betreft de klachtenbrief van 13 november 2014

Ten aanzien van de klacht dat mevrouw C tijdens een telefoongesprek op 11 november 2014 mevrouw B afsnauwde en haar een leugenaar noemde, waarna mevrouw B het gesprek afbrak en het te kwader trouw handelen door mevrouw C door het versturen van het dossier naar het oude woonadres in in plaats van naar het nieuwe woonadres in, wordt geen uitspraak gedaan.

Het is voor de klachtenfunctionaris niet mogelijk vast te stellen dat het gedrag van mevrouw C onfatsoenlijk is geweest. Mevrouw C geeft aan dat zij zakelijk en fatsoenlijk is geweest.

21 oktober 2015

TOELICHTING KLAGERS EN RSD

Op 1 april 2015 zijn de heer A en mevrouw B en de Regionale Sociale Dienst Hoeksche Waard (RSD) in een hoorzitting in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten.

Aanwezig:

Ombudscommissie Hoeksche Waard
de heer mr. B. Huizenaar, voorzitter
de heer K.A. de Vlaam, secretaris
mevrouw J. Twilt, lid
mevrouw mr. A.J. Groenendijk, lid
mevrouw L. Bos, verslag

(namens) de indieners van de klacht

de heer A
mevrouw B
de heer E
de heer F

(namens) RSD

de heer D, directeur a.i.
mevrouw C, medewerker RSD

Met kennisgeving afwezig;

(namens) RSD

Mevrouw G, klachtencoördinator RSD

Het verslag van de hoorzitting wordt hieronder weergegeven.

“...De voorzitter opent de zitting, heet de aanwezigen welkom en stelt hen voor. Hij merkt op dat mevrouw G wegens ziekte afwezig is. Dit is voorafgaand aan de hoorzitting aan de heer A en mevrouw B meegedeeld. De heer A en mevrouw B hebben de voorkeur uitgesproken om de hoorzitting wel te laten doorgaan. Mochten er relevante vragen voor mevrouw G zijn, dan zullen deze schriftelijk gesteld worden. De heer A en mevrouw B worden in de gelegenheid gesteld hun klacht toe te lichten.

De heer E overlegt een pleitnotitie (bijlage 1 bij dit verslag). Bij de pleitnotitie zijn extra bijlagen gevoegd. Dit betreffen onderzoeksresultaten welke uit het dossier van de RSD komen. Deze zijn dan ook niet nieuw voor de RSD. De heer D deelt deze mening niet, er is volgens hem sprake van het inbrengen van nieuwe zaken, zoals een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. De RSD heeft tijd nodig om de stukken te bekijken. De voorzitter bepaalt dat de RSD een termijn van twee weken krijgt om daarop inhoudelijk te reageren. De heer E leest zijn pleitnotitie voor.

De voorzitter stelt vervolgens mevrouw C en de heer D in de gelegenheid om te reageren op de klacht. Mevrouw C licht haar standpunt toe (bijlage 2 bij dit verslag). De heer D geeft aan dat het jammer is dat één en ander zo loopt.

Hij is van mening dat de hoorzitting nu lijkt op de behandeling van een bezwaar bij de bezwarencommissie. Hij heeft eerder contact gehad met mevrouw Bos.

Zij heeft aangegeven dat er geen juridische punten behandeld worden door de Ombudscommissie. Als dat nu wel zo is, had hij graag een jurist meegenomen. De voorzitter merkt op dat de behandeling van de klacht door de Ombudscommissie toeziet op de beoordeling van gedragingen. Hij vraagt of de heer D nog verder inhoudelijk wil reageren op de klacht. De heer D zegt dat de klacht bij de RSD is behandeld door de klachtencommissie. De RSD heeft aangegeven dat er sprake was van schoonheidsfoutjes. Ten aanzien van de gemaakte opmerkingen over de brief omtrent het niet verschijnen van de heer A en mevrouw B merkt de heer D op dat hij beseft dat zaken impact hebben op mensen, maar soms moet de RSD brieven verzenden met daarin de consequenties van keuzes die mensen maken. De heer D is van mening dat veel van de aangehaalde punten een kwestie van beleving is. Er is vanuit de RSD zeker geen sprake van ongeïnteresseerdheid. De RSD heeft de heer A en mevrouw B ook altijd netjes geantwoord.

De voorzitter geeft aan dat uit de stukken niet blijkt dat de RSD de bij hen ingediende klacht heeft behandeld als een klacht tegen zowel mevrouw C als de heer D. In de klachtenregeling van de RSD is opgenomen dat de klacht tegen de heer D door de voorzitter behandeld zou moeten worden. Hij vraagt zich af hoe de behandeling heeft plaatsgevonden. De heer D antwoordt dat het bestuur bevoegd is als de klacht toeziet op bejegening. Als er sprake is van een procedurele klacht dan neemt hij die in behandeling. Hij mandateert één en ander verder in de organisatie. Het bestuur is op de hoogte van de klacht en wacht het resultaat af.

Mevrouw Groenendijk vraagt of zij de klacht juist samenvat door te stellen dat deze uit drie delen bestaat: onprofessioneel en ongeïnteresseerd gedrag door mevrouw C, onprofessioneel gedrag door de heer D en de afhandeling van de klacht (hoor- en wederhoor). De heer E bevestigt dit.

De heer D merkt op dat de RSD heeft erkend dat de ondertekening van de brief niet juist was. Anderzijds is ongeïnteresseerdheid en foutief taalgebruik niet aan de orde. De klachtenfunctionaris heeft een gesprek met hem gehad, daarna zijn beide partijen gehoord. Vervolgens is bezien of één en ander klopt.

De heer E geeft aan dat alleen iets is gezegd over het gedrag van de heer D. Er is vervolgens niets mee gedaan. In het verslag komen daarnaast zaken aan de orde waarover zij het niet hebben gehad. De voorzitter merkt op dat dit voor de Ombudscommissie lastig te verifiëren is. De heer E vervolgt dat mevrouw G heeft aangegeven dat mevrouw C excuses heeft aangeboden, maar dat is niet tijdens een gesprek gebeurd. De heer D wil voorkomen dat er een welles-nietesspel ontstaat. Het kan zijn dat mevrouw C dingen heeft gezegd, die anders zijn overgekomen dan zij bedoeld heeft. De heer E merkt hierover op dat de gevolgen van hetgeen is voorgevallen immens zijn voor de heer A en mevrouw B. Zij hebben maandenlang geen inkomen gehad, met alle gevolgen van dien. De RSD heeft een inspanningsverplichting. De klacht en het inhoudelijke bezwaar zijn voor hen aan elkaar verbonden. De juridische bezwaren onderbouwen hun standpunt. In voorgaande jaren waren er al problemen met andere instanties. Er ging van alles mis. De RSD moet zich daar bij de beoordeling bewust van zijn. Nu heeft de RSD gezegd dat de heer A en mevrouw B hun heil maar moeten zoeken in (*nieuwe woonplaats*). Er zijn regels en verordeningen, maar de RSD moet er wel voor de mensen zijn en deze niet aan hun lot overlaten.

Dit is ook hetgeen de Nationale Ombudsman uitsprekt; instanties moeten niet alleen instrumentalistisch te werk gaan, zij moeten mensen ook helpen.

Mevrouw Groenendijk wijst op de aspecten behoorlijkheid, fair play en transparantie. Zij vraagt in dit kader naar het gesprek van 23 oktober en wat er naar aanleiding van dit gesprek is gedaan. Mevrouw C antwoordt dat er op die dag een aanmeldgesprek schuldhulpverlening heeft plaatsgevonden. Daarbij had zij geen kennis van het dossier. Mevrouw Groenendijk vraagt dat wanneer zij geen kennis van het dossier had, waarom zij dan vragen heeft gesteld over aanwezige problemen.

Mevrouw C geeft aan dat wanneer iemand belt, er een notitie wordt gemaakt. In die notitie stond dat er een dreiging aanwezig was. Dit bleek een huurschuld te zijn.

De heer E merkt op dat er daarna verwarring is ontstaan over het dossier. Uiteindelijk bleek dat het dossier al op 23 oktober is teruggestuurd. Dit was de middag van het intake gesprek. Op 11 november heeft mevrouw B gebeld om het dossier toe te sturen. Mevrouw C had dat al teruggestuurd. Dit is vreemd omdat het dossier pas een week later in (*nieuwe woonplaats*) was. Mevrouw C zegt dat het gesprek op 23 oktober een aanmeldgesprek was. Dergelijke gesprekken duren 30 minuten. Daarbij worden gegevens ingenomen. Na het gesprek heeft zij contact opgenomen met HW Wonen omtrent de huurschuld. Daarop heeft zij nog diezelfde dag een rapportage gemaakt en heeft zij het dossier die dag teruggestuurd naar het laatst bekende adres. Een intake gesprek heeft daarna niet meer plaatsgevonden omdat dat niet meer nodig was. De heer D vult aan dat de huisuitzetting door HW Wonen door het dossier loopt. De RSD wist daar pas later van, dat hoeft de schuldhulpverlening niet perse te dwarsbomen. Op dat moment was er echter geen mogelijkheid meer tot het treffen van een regeling.

Mevrouw Groenendijk vraagt of het een idee was geweest om het juiste adres na te vragen. Mevrouw C geeft aan dat betrokkenen de sleutels van de woning in (*oude woonplaats*) toen nog in bezit hadden. Zij moeten het dossier sturen naar het laatst bekende adres. De RSD kreeg het dossier onbestelbaar retour. Vervolgens is het dossier naar (*nieuwe woonplaats*) gestuurd. De heer E vindt het vreemd dat het dossier pas op 11 november in (*nieuwe woonplaats*) is aangekomen en niet tussen 23 en 29 oktober. Daarnaast merkt hij op dat alleen onderzoek bij HW Wonen is gedaan. Op basis van hun informatie heeft de RSD besloten. Dit terwijl de huisuitzetting pas later aan de orde was. Hij benadrukt de gevolgen van het op straat komen te staan van een gezin met drie kinderen. De heer D heeft contact gehad met HW Wonen over het gezin A/B. Er bleek echter geen oplossing mogelijk. De RSD kan niet meer doen dan goed navragen. Zij hebben ook hun beperkingen. Als HW Wonen niet verder wil, dan houdt het ook voor de RSD op. De huisuitzetting stond op dat moment vast. Mevrouw C vult aan dat zij het huurprobleem bij de aanmelding aan de orde heeft gesteld.

De voorzitter merkt op dat uit het dossier blijkt dat de heer A en mevrouw B zich gestoord hebben aan bewoordingen zoals recidivist. Dit komt over alsof zij zich bedreigd voelden. De voorzitter vraagt zich af of dit te maken heeft met de problemen die zij in totaliteit ondervinden of alleen met de RSD. De heer E geeft aan dat er in die tijd van alles gebeurde en iedereen heeft een moreel oordeel, veroordelend. Dit stapelt zich op. Je hoort alleen wat je verkeerd doet. Je krijgt door bewoordingen het idee dat je het allemaal niet goed doet. Er is niet gekeken door de instellingen hoe men kan helpen. Tenslotte gaat het ook mis bij de instantie waar je je geld krijgt. Een huurschuld ontstaat, wordt steeds hoger door bijkomende kosten. Er is een gevoel van onmacht, dat versterkt wordt doordat je geen geld hebt. Mevrouw Groenendijk vraagt of aanwezigen hier de juiste personen zien. Zijn dit de mensen zoals zij zich gedroegen ten tijde van hetgeen gebeurd is. Beide partijen antwoorden ontkennend.

21 oktober 2015

De heer D zegt dat er -gelet op de datum van inschrijving binnen de gemeente- sprake is van een korte termijn waarbinnen de heer A en mevrouw B geen geld ontvingen. De heer E geeft aan dat zij in feite drie maanden geen geld ontvingen door de afwijzing van de RSD en de nieuwe procedure in de nieuwe gemeente.

De heer De Vlaam merkt op dat de klacht tegen de directeur in zijn ogen door het AB behandeld had moeten worden. Daarnaast is er niet gezamenlijk gehoord. De heer A en mevrouw B zijn ook niet in de gelegenheid gesteld te reageren op het gestelde door mevrouw C. Hij vraagt zich af of het een bewuste keuze was om geen gezamenlijke hoorzitting te houden.

De voorzitter zegt dat deze procedurele vragen op papier aan mevrouw G zullen worden gesteld. Hij geeft de heer A en mevrouw B als laatste het woord.

Als woordvoerder van de heer A en mevrouw B concludeert de heer E dat het onderzoek geen onderzoek was. Er was sprake van een zware beslissing die over de rand gegooid is naar een andere gemeente. Er heeft geen wederhoor plaatsgevonden over het gedoe met HW Wonen. De handelswijze was onvoldoende voor wat je van de RSD mag verwachten. Dit heeft ernstige gevolgen voor het gezin A/B.

De voorzitter geeft aan dat er nog enkele vragen voor de RSD zijn die schriftelijk gesteld zullen worden. Daarnaast kan de RSD binnen 14 dagen reageren op de stukken die tijdens deze hoorzitting zijn ingebracht. Mevrouw Twilt vraagt of de heer E een machtiging heeft omdat deze niet bij de klacht is ingediend. De heer E geeft aan dat hij deze alsnog zal toesturen. (De machtiging is toegestuurd aan de Ombudscommissie bij brief d.d. 1 april 2015).

De voorzitter bedankt aanwezigen voor hun komst en sluit de hoorzitting...”.

Aanvullende stukken

Na de hoorzitting heeft de Ombudscommissie, na verzending van haar brief aan de RSD d.d. 8 april 2015, nog de volgende brieven ontvangen:

- a. van de directeur ad interim van de RSD, de heer D, d.d. 15 april 2015.
- b. van de klachtenfunctionaris, mevrouw G, d.d. 21 april 2015 en
- c. van de heer A en mevrouw B, d.d. 11 mei 2015.

Van de inhoud van deze brieven heeft de Ombudscommissie kennisgenomen en bij de beraadslaging meegenomen.

Beschrijving klacht en bevoegdheid Ombudscommissie

De Ombudscommissie stelt vast dat de klacht van de heer A en mevrouw B betrekking heeft op het volgende:

Klagers zijn zeer geschokt over de slordige, onvolledige, naar binnen gerichte en ernstig tekort schietende afhandeling van hun klacht (brieven van 29 oktober 2014 en 13 november 2014) tegen een medewerker van de RSD en de directeur ad interim van de RSD.

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

Overwegingen

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

Algemeen

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt. De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld en door de Ombudscommissie worden onderschreven en toegepast, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- a. Open en duidelijk
- b. Respectvol
- c. Betrokken en oplossingsgericht en
- d. Eerlijk en betrouwbaar.

1. Overwegingen ten aanzien van klachtherkenning

Van de **kernwaarde Eerlijk en betrouwbaar** maakt onpartijdigheid deel uit. De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

Het vereiste van onpartijdigheid impliceert dat een bestuursorgaan zich actief dient op te stellen om iedere schijn van partijdigheid te vermijden. Dit vereist onder meer dat een bestuursorgaan binnengekomen grieven als klachten dient te herkennen en vervolgens volgens de eigen klachtenregeling dient te behandelen.

Volgens artikel 9:1 Awb heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

In zijn klachtenbrief van 29 oktober 2014 dient de heer A een klacht in tegen medewerker van de RSD, mevrouw C én tegen de heer D, directeur ad interim van de RSD, aangezien 'zijn naam staat onder een inhoudelijk en feitelijk ongelooflijk gebrekkige brief van 20 oktober 2014 van de RSD.'

Zoals blijkt uit de beslissing d.d. 8 januari 2015 op de klacht zou de klacht uitsluitend betrekking hebben op het gedrag van mevrouw C, medewerker van de afdeling schuldhulpverlening van de RSD.

Volgens artikel 5 van de Klachtenregeling Regionale Sociale Dienst Hoeksche Waard, op 30 september 2004 vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van die Dienst, wordt een klacht die betrekking heeft op de directeur of een afdelingshoofd in handen gesteld van de voorzitter, die ervoor zorg draagt dat de behandeling van die klacht geschiedt overeenkomstig de in de Awb en deze regeling vastgestelde procedure.

De Ombudscommissie overweegt dat de RSD de klacht over de directeur als een uiting van onvrede en om die reden als klacht had moeten herkennen. Nu dit is nagelaten heeft de heer A geen gelegenheid gehad om zijn grieven aan het adres van de directeur nader toe te lichten (hoor en wederhoor) en is een beslissing op zijn klacht aan het adres van de directeur uitgebleven.

De Ombudscommissie stelt vast dat de RSD de klachtenprocedure niet in overeenstemming met het ter zake gestelde in Titel 9.1 Awb heeft toegepast.

Met name is verzuimd om de klacht tegen de directeur in behandeling te nemen.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de RSD de behoorlijkheidsnorm van onpartijdigheid heeft geschonden.

2. Overwegingen ten aanzien van hoor en wederhoor

Van de **kernwaarde Respectvol** maakt fair play deel uit. Dit houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij voor een eerlijke gang van zaken zorgt. De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij behorende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

Het vereiste van fair play betekent dat een bestuursorgaan burgers in verschillende situaties in de gelegenheid moet stellen om voor hun belangen op te komen.

Zo moet de overheid bij de voorbereiding van een handeling of beslissing burgers in staat stellen te worden gehoord teneinde hun belangen in de voorbereiding te kunnen behartigen.

Wanneer de reactie van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft geheel aansluit bij de klacht en de daarop gegeven toelichting, is het niet noodzakelijk deze reactie opnieuw aan de klager voor te leggen.

Wanneer degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft echter feitelijk verweer voert, dat wil zeggen de gedraging als zodanig ontkent of feiten aanvoert die de gedraging in een ander daglicht plaatsen, is er sprake van (nieuwe) gegevens waarover de klager zijn visie moet kunnen geven. Wederhoor is dan een vereiste.

In de schriftelijke beantwoording van vragen van de Ombudscommissie deelt de klachtencoördinator in haar brief van 21 april 2015 mee dat mevrouw C op 27 oktober en 11 november 2014 telefoongesprekken heeft gevoerd met mevrouw B. Tijdens die gesprekken zijn de klachtelementen aan de orde geweest en heeft mevrouw C haar visie weergegeven, waarop mevrouw B heeft gereageerd. Deze gesprekken hebben vervolgens niet geleid tot nieuwe feiten of inzichten.

De Ombudscommissie merkt hierover op dat deze gesprekken hebben plaatsgevonden vóór het klachtengesprek met de heer A en mevrouw B en de heer F op 19 november 2014 en het gesprek met mevrouw C op 25 november 2014.

Dat klachtelementen tijdens gesprekken aan de orde worden gesteld is een goede zaak, maar in dit geval had het aan de orde stellen van klachtelementen, ná het gesprek op 25 november 2014 met mevrouw C, nogmaals moeten gebeuren.

In deze situatie heeft de familie A/B namelijk niet kunnen reageren op de visie, die mevrouw C in het gesprek van 25 november 2014 naar voren heeft gebracht.

Zoals blijkt uit het klachtengesprek met de heer A en mevrouw B en de heer F op 19 november 2014, het besprekingsverslag met mevrouw C op 25 november 2014, de beslissing van het dagelijks bestuur van de RSD op de klacht, de bij de Ombudscommissie door de heer A en mevrouw B ingediende klacht en het verhandelde ter zitting d.d. 1 april 2015, is er naar het oordeel van de Ombudscommissie allerm minst sprake van een situatie waarin de reactie van beklagde geheel aansluit bij de klacht en de daarop gegeven toelichting, zodat wederhoor had moeten plaatsvinden.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de RSD de behoorlijkheidsnorm van fair play heeft geschonden.

3. Overwegingen ten aanzien van goede informatieverstrekking

Van de **kernwaarde Open en duidelijk** maakt goede informatieverstrekking deel uit.

De overheid zorgt er voor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger er om vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

In de ontvangstbevestiging d.d. 4 november 2014, datum verzending 4 november 2014, van de klachtenbrief d.d. 29 oktober 2014, vermeldt de klachtenfunctionaris aan de heer A dat uit de klachtenbrief onder andere blijkt dat hij het niet eens is met de beëindiging van de WWB uitkering en de intrekking van zijn aanvraag om schuldhulpverlening en dat hij tegen deze beschikkingen in bezwaar kan gaan. Daaraan wordt het volgende toegevoegd: ‘Wat dit aspect betreft is het niet mogelijk een klacht in te dienen aangezien u een bezwaarschrift kunt indienen (artikel 9:8, sub c Awb).’ De volgende beschikkingen hebben hierop betrekking:

- a. Bij brief van 28 oktober 2014, datum verzending 5 november 2014, wordt aan de heer A en mevrouw B medegedeeld dat het dagelijks bestuur van de RSD heeft besloten het recht op de WWB uitkering met ingang 21 oktober 2014 in te trekken.
- b. Bij brief van 14 november 2014, datum verzending 14 november 2014, wordt aan de heer A en mevrouw B medegedeeld dat het dagelijks bestuur van de RSD heeft besloten de aanvraag om schuldhulpverlening af te wijzen.

Artikel 9:8, eerste lid 1, sub c Awb bepaalt dat het bestuursorgaan niet verplicht is de klacht te behandelen indien zij een gedraging betreft waartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt. Indien een belanghebbende bij een bestuursorgaan een geschrift indient waarbij hij opkomt tegen een gedraging waartegen bezwaar openstaat, zal dit, mits het voldoet aan de wettelijke eisen, in het algemeen als een bezwaarschrift moeten worden opgevat. In dat geval dient heroverweging van het besluit in de bezwaarschriftenprocedure plaats te vinden.

De indiener van het geschrift kan echter een andere bedoeling hebben. Het is denkbaar dat hij het genomen besluit wel als juist accepteert, maar ontevreden is over de manier waarop dit is voorbereid of is gemotiveerd, en daarover een klacht indient.

Indien een klacht wordt ingediend nadat de termijn voor bezwaar is verstreken - en er niet al een bezwaarschriftenprocedure loopt waarin de klacht nog meegenomen kan worden - zal in het kader van de klachtprocedure in veel gevallen een onderzoek moeten plaatsvinden dat gelijkenis vertoont met het onderzoek in de bezwaarschriftenprocedure.

Teneinde te voorkomen dat de klachtprocedure oneigenlijk wordt gebruikt door hen, die te laat zijn met het indienen van een bezwaarschrift, is in artikel 9:8, eerste lid, sub c Awb bepaald dat het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen indien zij een gedraging betreft waartegen bezwaar *had* kunnen worden gemaakt.

De mededeling in de ontvangstbevestiging d.d. 4 november 2014 dat geen klacht kan worden ingediend tegen de beschikkingen is prematuur. Pas in het geval belanghebbende zijn bezwaarmogelijkheid onbenut zou laten en na afloop van de bezwaartermijn een klacht indient tegen de beschikkingen, is het bepaalde in artikel 9:8, eerste lid, sub c Awb van toepassing.

De Ombudscommissie stelt vast dat zoals blijkt uit de ontvangstbevestiging de heer A ten onrechte te kennen wordt gegeven dat het indienen van een klacht over de beslissingen ter zake van het recht op een WWB uitkering en de aanvraag om schuldhulpverlening, niet mogelijk is.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de RSD de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking heeft geschonden.

4. Overwegingen ten aanzien van goede organisatie

Van de **kernwaarde Eerlijk en betrouwbaar** maakt goede organisatie deel uit.

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijderd overbodige informatie uit al haar systemen.

In de door de directeur ondertekende brief van 20 oktober 2014, datum verzending 21 oktober 2014, komt een aantal omissies voor. Deze hebben betrekking op: de adressering, de aanhef, de vermelding van een onjuiste aanmeldingsdatum, het ten onrechte vermelden dat de heer A niet verschenen is en zich niet heeft afgemeld voor een persoonlijk gesprek, het vervolgens uitnodigen voor een aanmeldgesprek, waarbij een onjuiste datum wordt genoemd en slordigheden in de slotzin.

In de beslissing op de klacht d.d. 8 januari 2015 wordt nader ingegaan op het niet afmelden voor een persoonlijk gesprek op 20 oktober 2014 en op de onjuiste aanhef in de brief d.d. 20 oktober 2014 en dat hiervoor reeds excuses zijn gemaakt. Dit klachtonderdeel wordt gegrond verklaard.

Klagers weerspreken de mededeling dat excuses zijn gemaakt en merken op dat mevrouw G tijdens de behandeling van de klacht op 19 november 2014 heeft gezegd dat de onjuistheden in de brief van mevrouw C van 20 oktober 2014 te betreuren waren.

Echter blijktens het besprekingsverslag met mevrouw C d.d. 25 november 2014 is wel degelijk sprake van het aanbieden van excuses. Citaat uit dit verslag (eerste alinea):

‘Ten aanzien van de brief van 21 oktober 2014 geeft mevrouw C aan dat deze brief inderdaad nooit verstuurd had moeten worden, dit is een omissie en biedt haar excuses hiervoor aan...’. Dit besprekingsverslag is echter pas ter kennis gebracht van de heer A en mevrouw B ná het indienen van hun klacht bij de Ombudscommissie.

Met de kanttekening dat vóór de beslissing op de klacht door de RSD het besprekingsverslag met mevrouw C ter kennis had moeten worden gebracht van de heer A en mevrouw B, stelt de Ombudscommissie vast dat mevrouw C excuses heeft aangeboden voor de onjuistheden in de brief d.d. 20 oktober 2014.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de RSD de behoorlijkheidsnorm van goede organisatie niet heeft geschonden voor wat betreft het corrigeren van onjuiste informatie.

5. Overwegingen ten aanzien van fatsoenlijke bejegening

Van de **kernwaarde Open en duidelijk** maakt fatsoenlijke bejegening deel uit.

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is rechtvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

De heer A en mevrouw B vermelden in hun bij de Ombudscommissie ingediende klacht dat zij de toon van de brief van de RSD d.d. 20 oktober 2014, gezien de zorg waarmee (en de reden waarom) zij hun eerste afspraak ruim op tijd hadden afgezegd op zijn zachtst gezegd onheus vinden.

Zij storen zich vooral aan de zinsnede: ‘Mocht u op dit gesprek wederom niet verschijnen...’ etc. en de verdere negatieve inhoud van de brief die hen op voorhand diskwalificeert en verdacht maakt.

De Ombudscommissie stelt vast dat de toon van de gewraakte zinsnede, gelet op het gegeven dat klagers hun eerste afspraak wél op tijd hadden afgezegd, niet in overeenstemming is de wijze waarop een overheidsorgaan met burgers dient om te gaan.

Ook storen de heer A en mevrouw B zich aan het woord ‘recidivist’ dat voor hen een negatieve connotatie oproept.

Volgens Van Dale wordt het woord recidive in twee betekenissen gebruikt, namelijk herhaling van een misdrijf en (in een zwakkere opvatting) iemand die opnieuw in dezelfde zonde of fout vervalt.

Echter in het algemeen spraakgebruik is de betekenis van recidivist meestal iemand die zich schuldig maakt aan herhaling van strafbare feiten (zie www.encyclo.nl).

De Ombudscommissie stelt vast dat het woord ‘recidive’ gevoelsmatig een negatieve betekenis oproept en dat het beter ware geweest als voor een minder beladen woord was gekozen.

De heer A en mevrouw B zijn voorts van mening dat mevrouw B door mevrouw C tijdens een telefoongesprek op 28 oktober 2014 is afgesnauwd met de mededeling: ‘Morgen ben je dakloos’ en dat zij mevrouw B een leugenaar heeft genoemd.

Mevrouw C herkent zich niet hierin en zij vindt dat zij zakelijk en fatsoenlijk is geweest.

De Ombudscommissie stelt vast dat ook na hoor en wederhoor tijdens de zitting van de Ombudscommissie de verklaringen van partijen nog lijnrecht tegenover elkaar staan. Zij ziet echter uit het verhandelde ter zitting en uit de overgelegde stukken geen goede reden om aan de ene verklaring meer gewicht toe te kennen dan aan de andere verklaring.

De Ombudscommissie:

- a. is van oordeel dat de RSD de behoorlijkheidsnorm van fatsoenlijke bejegening heeft geschonden ten aanzien van de gewraakte zinsnede;
- b. is van oordeel dat de RSD de behoorlijkheidsnorm van fatsoenlijke bejegening heeft geschonden ten aanzien het gebruikte woord ‘recidivist’ en
- c. onthoudt zich van het geven van een oordeel ten aanzien van de klacht over het afsnauwen en het bezigen van het woord leugenaar.

6. Overwegingen ten aanzien van goede voorbereiding

Van de kernwaarde **eerlijk en betrouwbaar** maakt goede voorbereiding deel uit.

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Een rode draad in het verhaal rond de klacht is de datum 21 oktober 2014, die de RSD hanteert als de dag waarop de familie A/B niet meer woonachtig was op het adres (*oude adres*). Deze datum was bepalend voor de besluiten van de RSD tot intrekking van het recht op een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand en tot afwijzing van de aanvraag om schuldhulpverlening.

Tijdens de zitting heeft de woordvoerder namens de familie A/B, de heer E, in zijn pleitnota meegedeeld dat de RSD de ingediende bezwaarschriften tegen de beslissing om de uitkering stop te zetten en de aanvraag voor schuldhulpverlening af te wijzen, ongegrond heeft verklaard en dat tegen deze besluiten inmiddels beroep is aangetekend bij de Sector Bestuursrecht van de Rechtbank Rotterdam.

Als belangrijkste grond voor het aangetekende beroep wordt vermeld het onjuiste juridisch kader dat de RSD hanteert op grond van de datum 21 oktober 2014, als de dag waarop de woning van de familie A/B aan de (*oude adres*) leegstond.

Naar aanleiding van het ingestelde beroep overweegt de Ombudscommissie het volgende.

Artikel 9:22, aanhef en sub c Awb bepaalt dat de ombudsman niet bevoegd is een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen beklag kan worden gedaan of beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een beklag- of beroepsprocedure aanhangig is.

De Ombudscommissie stelt vast dat de door de RSD gehanteerde datum (21 oktober 2014) in belangrijke mate deel uitmaakt van het ingestelde beroep.

Op grond van artikel 9:22, aanhef en sub c Awb, acht de Ombudscommissie zich onbevoegd om het onderzoek naar dit klachtonderdeel voort te zetten.

7. Overwegingen ten aanzien van maatwerk

Van de kernwaarde **Respectvol** maakt maatwerk deel uit.

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen.

Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

Op 23 oktober 2014 vond het aanmeldgesprek in verband met een aanvraag om schuldhulpverlening plaats tussen mevrouw C van de RSD en de heer A en mevrouw B.

21 oktober 2015

Na afloop van het gesprek nam mevrouw C contact op met de woningbouwvereniging HW Wonen en vernam dat betrokkenen vanaf 21 oktober 2014 niet meer woonachtig waren op het adres in, dat de woning leegstond en dat ontruiming plaats zou gaan vinden op 29 oktober 2014.

Op 23 oktober beschikte de familie A/B nog over de sleutels van de woning.

Mevrouw C heeft op dezelfde dag een rapportage gemaakt en alle stukken behorende bij de aanvraag voor schuldhulpverlenings naar het adres in (*oude woonplaats*) gestuurd.

Op grond van wet- en regelgeving moet het dossier worden gestuurd naar het laatst bekende adres. De RSD kreeg het dossier onbestelbaar retour.

Pas op 11 november 2014 is het dossier bezorgd op het nieuwe woonadres in (*nieuwe woonplaats*). Blijkens de basisregistratie personen van de gemeente (*nieuwe woonplaats*) is het gezin A/B op 30 oktober 2014 op het nieuwe adres in (*nieuwe woonplaats*) ingeschreven. De Ombudscommissie overweegt enerzijds dat mevrouw C op 23 oktober 2014 van de woningbouwvereniging vernam dat de familie sinds 21 oktober 2014 niet meer woonachtig was op het bewuste adres in (*oude woonplaats*) en dat de woning leeg stond.

Met die kennis van zaken had mevrouw C volgens de Ombudscommissie beter contact kunnen opnemen met de familie A/B om te overleggen naar welk adres zij het dossier zou sturen, maar zoals gezegd paste zij de wettelijke voorschriften ter zake strikt toe. Dat deze toezending ongewenste consequenties heeft gehad, is duidelijk.

Anderzijds overweegt de Ombudscommissie dat de familie A/B op 23 oktober 2014 nog beschikte over de huissleutels, zodat men nog in de gelegenheid was om post op te halen. Bovendien vermelden de heer A en mevrouw B in hun klachtbrief van 19 januari 2015 dat het gezin tot en met 28 oktober 2014 aan de (*oude adres*) heeft gewoond. En blijkens de verklaring van het gemeentebestuur van (*nieuwe woonplaats*) d.d. 3 november 2014 is het gezin A/B op 30 oktober 2014 ingeschreven in de basisregistratie personen van de gemeente (*nieuwe woonplaats*).

Met deze laatste gegevens kan volgens de Ombudscommissie niet in alle redelijkheid staande worden gehouden dat het dossier naar een ander adres dan het genoemde in (*oude woonplaats*) had moeten worden gestuurd.

Onbeantwoord blijft echter de vraag waarom na het onbesteld retour van het op 23 oktober 2014 naar het bekende woonadres in (*oude woonplaats*) toegezonden dossier het tot 11 november 2014 heeft geduurd voordat het dossier op het woonadres in (*nieuwe woonplaats*) is bezorgd.

De Ombudscommissie stelt vast dat de RSD correct heeft gehandeld door het dossier naar het adres in (*oude woonplaats*) te sturen.

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

Toezending bevindingen Ombudscommissie aan bestuursorgaan en verzoekers

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. 2 juni 2015 schriftelijk meegedeeld aan het betrokken bestuursorgaan en de verzoekers (de heer A en mevrouw B).

De Ombudscommissie heeft hun de gelegenheid gegeven zich te uiten over de bevindingen. Bij brief d.d. 12 juni 2015 hebben de heer A en mevrouw B een reactie gegeven. De RSD heeft gereageerd bij brief d.d. 24 juni 2015.

Aanpassing bevindingen naar aanleiding van ontvangen reacties

1. Onder overweging 3 (bladzijde 11) zijn de volgende zinsneden geschrapt:
 - a. in de tweede zin: ‘immers de betreffende beschikkingen waren op deze datum nog niet verzonden’ en
 - b. in de vierde zin: ‘de op dat moment nog te nemen’.

Toelichting:

Om te kunnen beoordelen of artikel 9:8, eerste lid, sub c Awb van toepassing is, is alleen de volgende vraag van belang: heeft de klager zijn bezwaarmogelijkheid onbenut gelaten? Als dat het geval is, is het bestuursorgaan niet verplicht de klacht te behandelen. Maar het op voorhand uitsluiten dat een klacht kan worden ingediend, is in strijd met de Awb.

2. Onder overweging 7 (bladzijde 14) is vóór de zin, beginnende met: Met deze laatste gegevens...de volgende zin ingevoegd: ‘En blijkens de verklaring van het gemeentebestuur van (*nieuwe woonplaats*) d.d. 3 november 2014 is het gezin A/B op 30 oktober 2014 ingeschreven in de basisregistratie personen van de gemeente (*nieuwe woonplaats*).’

3.

Toelichting:

De verklaring van het gemeentebestuur van (*nieuwe woonplaats*) kan mede als bevestiging worden gezien van het standpunt van de RSD dat het dossier terecht is verzonden naar het oude adres in (*oude woonplaats*).

Eindoordeel

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- a. Open en duidelijk
- b. Respectvol
- c. Betrokken en oplossingsgericht en
- d. Eerlijk en betrouwbaar.

De Ombudscommissie heeft de handelingen waartegen de klachten zich richten getoetst aan deze kernwaarden. De Ombudscommissie is - gelet op deze toetsing en bovenstaande overwegingen -van oordeel dat de RSD ten aanzien van:

- a. *de klachtherkenning*, de behoorlijkheidsnorm van onpartijdigheid heeft geschonden;
- b. *de hoor en wederhoor*, de behoorlijkheidsnorm van fair play heeft geschonden;
- c. *de goede informatieverstrekking*, de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking heeft geschonden;
- d. *de goede organisatie*, de gedragingen behoorlijk zijn, de RSD heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem mag worden verwacht:

e. *de fatsoenlijke bejegening:*

- de behoorlijkheidsnorm van fatsoenlijke bejegening heeft geschonden ten aanzien van de gewraakte zinsnede;
- de behoorlijkheidsnorm van fatsoenlijke bejegening heeft geschonden ten aanzien het gebruikte woord 'recidivist' ;

De Ombudscommissie onthoudt zich van het geven van een oordeel ten aanzien van de klacht over het afsnauwen en het bezigen van het woord leugenaar.

f. *de goede voorbereiding:* op grond van artikel 9:22, aanhef en sub c Awb, acht de Ombudscommissie zich onbevoegd om het onderzoek naar dit klachtonderdeel voort te zetten.

g. *het maatwerk:* de behoorlijkheidsnorm niet heeft geschonden.

De Ombudscommissie Hoeksche Waard,
De voorzitter,

Mr. B. Huizenaar