ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Eindrapport

Datum: 29 januari 2016

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Wat is het verzoek?
Verzoeker is het niet eens met de reactie van de gemeente op zijn klacht. Om die reden vraagt hij de Ombudscommissie deze klacht verder te onderzoeken. Volgens verzoeker hadden veel van zijn problemen namelijk voorkomen kunnen worden. Ook wil hij voorkomen dat hij door zijn problemen met de gemeente 's-Hertogenbosch (alsnog) zijn recht op een WAO uitkering of speciale bijstand verliest. Hij wil graag alsnog een plekje in de gemeente 's-Hertogenbosch.

Wat is het oordeel van de Ombudscommissie?

Privacy: Geen inhoudelijk oordeel Ombudscommissie.

De Ombudscommissie kan niet (objectief) vaststellen of de werkconsulent, zoals verzoeker stelt, doorvroeg naar medische gegevens, dan wel, zoals de gemeente stelt, alleen vroeg naar arbeidsbeperkingen of –belemmeringen. Ook kan de Ombudscommissie niet (objectief) vaststellen of de werkconsulent druk uitoefende op verzoeker. Dit maakt dat de Ombudscommissie ook op dit klachtonderdeel geen oordeel kan geven. De Ombudscommissie vraagt er wel aandacht voor dat de gemeente bewust is en blijft van de afhankelijkheidspositie en gevoelens van dwang van de aanvrager. En niet te snel aannemen dat gegevens in vrijheid verstrekt worden. Ook niet als dit voor een werkconsulent tijdswinst oplevert. Belangrijk is dat een werkconsulent een aanvrager aangeeft dat hij eventueel met een arts zijn medische situatie kan bespreken.

De commissie stelt vast dat de vraag of de werkconsulent medische informatie "lekte "aan de inkomensconsulent niet nader onderbouwd is door partijen en de Ombudscommissie bij gebrek aan objectieve informatie, ook op dit punt geen inhoudelijk oordeel kan geven.

Vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. Klachten gegrond.

De gemeente informeerde verzoeker niet actief en adequaat over waarom bepaalde vragen aan hem gesteld werden en de reden waarom geen gebruik gemaakt werd van het rapport 2014/134 van de Nationale Ombudsman. Dit erkent de gemeente. De klachten op dit punt zijn gegrond. De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

Verzoeker gaf van tevoren aan dat hij een geluidsopname wilde maken van het gesprek met zijn inkomensconsulent op 9 februari 2015. In dat geval moet de gemeente het maken van een geluidsopname toestaan. Van zwaarwegende redenen dit niet te doen is de Ombudscommissie niet gebleken. Bovendien heeft de gemeente tijdens de hoorzitting bij de Ombudscommissie aangegeven dat het maken van een geluidsopname van een gesprek in principe gewoon moet kunnen.
Ook de klacht van verzoeker op dit punt is gegrond. De informatie die de inkomensconsulent en de sociaal rechercheur aan verzoeker gaven was onjuist en niet adequaat. De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

De gemeente erkent dat in de uitnodigingsbrief voor het gesprek van 2 februari 2015 aangekondigd had moeten worden wie er bij dat gesprek aanwezig zouden zijn. De aanwezigheid van de sociaal rechercheur was voor verzoeker onverwacht en overviel hem. Dit moet in het vervolg anders volgens de gemeente. De Ombudscommissie onderschrijft dit.
Doordat verzoeker voorafgaand aan het gesprek niet volledig geïnformeerd werd door de gemeente is ook zijn klacht op dit punt gegrond. De onderzochte gedraging is ook op dit punt in strijd met het vereiste van een actieve en adequate informatieverstrekking.

Over hoe de Ombudscommissie tot haar oordeel kwam, leest u hieronder meer.

Wat zijn de feiten?
Verzoeker is in verschillende problemen geraakt. Verzoeker is drie jaar, tegen zijn wil, vastgehouden in een gevangenis in Kenia. Het hoger beroep tegen het vonnis van de rechtbank loopt nog.

In december 2014 komt verzoeker vanuit Kenia tijdelijk terug in Nederland, zonder vaste woon- of verblijfplaats. Via een omweg komt verzoeker terecht in de maatschappelijke opvang aan de Jan Pallachstraat te 's-Hertogenbosch. Verzoeker vraagt het UWV om (herleving van) zijn WAO-uitkering, om in financieel in zijn onderhoud te kunnen voorzien.

Het UWV kan zijn recht op herleving van zijn WAO uitkering niet op korte termijn weer geldig verklaren. Ook een voorschot aanvragen bij het UWV duurt (te) lang. Het UWV verwijst hem om die reden door naar de gemeente. Verzoeker diende een klacht in bij het UWV.

Verzoeker vraagt de gemeente in december 2014 om een (voorschot op een) bijstandsuitkering op grond van de Participatiewet. Vervolgens wordt verzoeker uitgenodigd voor een intakegesprek en een workshop. Daarna moet verzoeker formulieren invullen en documenten verzamelen om de aanvraag in te dienen. Dit doet verzoeker op 8 januari 2015.

De gemeente vraagt verzoeker, onder andere in de brief van 21 januari 2015, aanvullende gegevens aan te leveren. De gemeente wijst de aanvraag vervolgens op 21 april 2015 af omdat verzoeker, naar het oordeel van de gemeente, de door de gemeente gevraagde gegevens niet overlegde.

Op 20 mei 2015 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente over de afhandeling van zijn aanvraag voor een voorschot op een bijstandsuitkering. Op 17 juli 2015 verklaart de gemeente, na het doorlopen van de interne klachtenprocedure, de klacht ongegrond en oordeelt de gemeente de onderzochte gedraging behoorlijk.

Inmiddels verleent het UWV verzoeker (alsnog) een WAO uitkering met een aanvullende toeslag.

Verzoeker is inmiddels niet (meer) woonachtig in 's-Hertogenbosch. Hij deed een verhuisaangifte bij de gemeente 's-Hertogenbosch en nam een briefadres in de gemeente Zaltbommel. Om die reden schreef de gemeente verzoeker uit.

Wat zijn de klachten? Visie van klager.
Verzoeker geeft aan veel te hebben meegemaakt. In Kenia raakte hij alles kwijt: zijn paspoort, zijn pasjes, zijn geld, zelfs zijn schoenen. Hij geeft aan dat hij geen werkvergunning had of enig ander inkomen. Ook heeft hij gezondheidsproblemen. Vanwege deze gezondheidsproblemen en om zich onder behandeling te laten stellen, kwam verzoeker in december 2014 tijdelijk (terug) in Nederland. Zonder inkomen en vaste verblijfplaats.

Privacy
Verzoeker stelt dat hij door Weener XL verder in de problemen raakte. Ook vindt hij dat Weener XL zijn privacy schond. Omdat verzoeker zich, vanwege zijn slechte gezondheid, niet beschikbaar stelde voor de arbeidsmarkt, moest hij zijn werkconsulent tekst en uitleg geven. Dit vindt verzoeker vreemd omdat zijn werkconsulent geen arts is en zij wel specifiek vroeg wat zijn probleem is. In eerste instantie weigerde verzoeker. Maar zijn werkconsulent drukte hem op het hart dat de informatie noodzakelijk was voor een toekenning van een bijstandsuitkering en dat alles geheim was in het computersysteem wat de werkconsulent gebruikt. Om die reden gaf hij haar, weliswaar onder protest, alsnog de gevraagde medische informatie,

Informatiedrift
Zijn inkomensconsulent stuurt hem op 21 januari 2015 een brief met een verzoek om informatie voor de beoordeling van zijn aanvraag om een voorschot. In deze brief stelt de gemeente hem vragen als "waar hij verbleef in Kenia", "hoe hij in zijn levensonderhoud voorzag in Kenia", "waarom hij zich in 's-Hertogenbosch wilde vestigen" en over de rechtszaak in Kenia. Vooral over dit laatste is verzoeker verbolgen. Zijns inziens gingen deze vragen veel te ver.
De vraag over waarom hij zich in 's-Hertogenbosch wilde vestigen, liet de gemeente weg in haar brief van 27 februari 2015, waarin zij wederom om nadere informatie vroeg.

Verzoeker verwees de gemeente voor informatie onder andere naar het rapport van de Nationale Ombudsman 2014/134. Hij klaagde bij de Nationale Ombudsman over o.a. over (het gebrek aan) (juridische, consulaire) bijstand dat hij in Kenia vanuit Nederland kreeg. Het bevreemdt verzoeker dat de gemeente dit rapport, omdat dit anoniem was, niet wilde gebruiken. Verzoeker wilde met de verwijzing naar dit rapport voorkomen dat hij zijn hele verhaal over wat hij in Kenia meemaakte opnieuw moest vertellen. Dit was pijnlijk voor verzoeker.

De inkomensconsulent nodigt verzoeker vervolgens uit voor een gesprek op 2 februari 2015, omdat de gemeente nog informatie miste om zijn uitkeringsrecht vast te stellen. Op 2 februari 2015 wordt verzoeker gebeld omdat de inkomensconsulent ziek is. Telefonisch wordt direct een nieuwe afspraak gemaakt, voor 9 februari 2015. Deze nieuwe afspraak wordt niet schriftelijk bevestigd.
Tijdens het gesprek wordt verzoeker geconfronteerd met twee dames, werkzaam bij WXL: zijn inkomensconsulent en een sociaal rechercheur van Bureau Handhaving. De aanwezigheid van de sociaal rechercheur was vooraf niet aangekondigd en verzoeker voelde zich daardoor overvallen. Ook had hij de indruk dat de medewerkers er op voorhand vanuit gingen dat hij de waarheid niet sprak. Het gesprek verliep om die reden stroef, vijandig en voelde voor verzoeker als een verhoor. Ook mocht hij van het gesprek geen geluidsopnamen maken. Anders zouden zij niet meer met hem verder praten.
In het gesprek deed verzoeker een beroep op zijn mensenrechten en privacy. De medewerkers van de gemeente sloegen daar, volgens verzoeker, geen acht op. Zij gaven aan dat op grond van de Participatiewet alle informatie verstrekt dient te worden door de aanvrager.
Verzoeker kan zich niet in deze informatiedrift vinden. Hij vindt deze buiten proporties. Verzoeker vermoedt bovendien dat er informatie gelekt was over zijn situatie. Hoe kon de gemeente anders weten van de rechtszaak in Kenia? Het verhaal van de gemeente dat zij hem "googleden" bevreemdt verzoeker.
Verzoeker stelt dat hij tot op heden nog problemen met zijn geestelijke gesteldheid heeft hoe deze twee medewerkers hem behandelden, als zij goed wisten wat er allemaal met hem was gebeurd. Ook gaat het hem te ver dat de gemeente het Ministerie van Buitenlandse Zaken om informatie vroeg over hem. Hij mist begrip bij de gemeente over wat hij in Kenia meemaakte.

Ook verdenkt hij de gemeente ervan er de hand in te hebben gehad dat hij uit de opvang gezet is. Toen hij weigerde onder bewind gesteld te worden, moest hij zijn woonruimte bij de SMO verlaten. Dit had grote gevolgen. Onder meer verloor verzoeker hierdoor zijn inschrijving BRP. Dit BRP woonadres is belangrijk voor een uitkering op grond van de WAO. Verzoeker zou graag weer een BRP adres in de gemeente 's-Hertogenbosch kunnen krijgen.

Wat vindt de gemeente?
De gemeente geeft aan dat het UWV de aangewezen instantie was voor verzoeker om een voorschot te verstrekken op zijn WAO uitkering.
Een voorschot op een eventueel te verstrekken uitkering op grond van de Participatiewet kan en mag de gemeente alleen verstrekken als het aannemelijk is dat recht op een uitkering op grond van de Participatiewet bestaat. De aanvrager dient dan wel aan de voorwaarden te voldoen voor een uitkering op grond van de Participatiewet. Deze uitkering is bedoeld als laatste vangnet wanneer iemand niet beschikt over inkomen of vermogen. Degene die de aanvraag indient is verantwoordelijk om aan te tonen dat er sprake is van bijstandsbehoeftige omstandigheden.

Informatieplicht.
Voor de gemeente was niet duidelijk waar verzoeker van leefde in de jaren dat hij in Kenia verbleef, hoe zijn woonsituatie was en of hij vermogen had. Volgens de gemeente waren de door de inkomensconsulent gestelde vragen noodzakelijk om zijn aanvraag om een voorschot en zijn recht op grond van de Participatiewet te kunnen beoordelen.
Ook was het op grond van de Participatiewet noodzakelijk om (nadere) bewijsstukken te vragen aan verzoeker. De medewerkers van de gemeente legden verzoeker uit waarom zij hem deze vragen stelden. Op de hoorzitting bij de Ombudscommissie gaf de gemeente aan dat de gemeente blijkbaar niet voldoende slaagde in deze uitleg.

De gemeente geeft, desgevraagd, aan dat de situatie van verzoeker inderdaad bijzonder is en niet vaak voorkomt. Toch is zijn aanvraag niet op bijzondere wijze behandeld. Net zoals andere aanvragen is ook zijn aanvraag getoetst op de aspecten woonsituatie, leefsituatie en vermogen.
Tijdens de hoorzitting toont de gemeente de folder "Op weg naar werk" die zij gebruikt om aanvragers voor te bereiden op de vragen die de gemeente stelt om het recht op bijstand vast te stellen. De gemeente weet namelijk inmiddels hoe ingrijpend de vragen kunnen worden ervaren.

Dat verzoeker geluidsopnamen wilde maken van het gesprek met zijn inkomensconsulent en de sociaal rechercheur, moet in principe gewoon kunnen volgens de gemeente. Wel is het zo dat er nu nog geen protocollen voor zijn binnen de gemeente en dat sommige medewerkers hier ook wel wat moeite mee hebben.

De gemeente erkent dat in de uitnodigingsbrief voor het gesprek van 2 februari 2015 waar de inkomensconsulent en een sociaal rechercheur bij aanwezig waren, aangekondigd had moeten worden wie er bij dat gesprek aanwezig zouden zijn. Dit moet in het vervolg anders volgens de gemeente.

Ook erkent de gemeente dat zij, na contact met de Nationale Ombudsman, hadden kunnen constateren dat de persoon die genoemd werd in het rapport 2014/134 verzoeker was. Echter voor de beoordeling van de aanvraag was het rapport voor de gemeente niet relevant. Omdat hieruit voor de gemeente niet bleek waarvan verzoeker geleefd had in zijn tijd in Kenia.

Vanuit een dienstverlenende intentie vroeg de gemeente informatie op over verzoeker bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Om te verifiëren of aan verzoeker beperkingen opgelegd waren met betrekking tot het verstrekken van informatie. Volgens de gemeente had verzoeker de gemeente naar het ministerie verwezen voor informatie.

Medische gegevens.
De gemeente vroeg de werkconsulent of zij verzoeker vroeg naar medische gegevens. In de beleving van de werkconsulent vroeg zij hem naar de reden waarom hij niet kon werken en vroeg zij niet door naar medische gegevens. De gemeente stelt dat er uitsluitend gevraagd wordt of er arbeidsbeperkingen of – belemmeringen zijn. Indien hier ja op wordt geantwoord, vraagt de werkconsulent door naar die beperkingen of belemmeringen (zoals lopen, zitten, staan, conditie, concentratievermogen etc.) . Er wordt niet gevraagd naar de specifieke medische situatie of naar medische gegevens.
Dit wordt gedaan om vast te stellen wat voor arbeidsmogelijkheden iemand heeft en of diegene een re-integratietraject kan doorlopen, rekening houdend met de beperkingen of belemmeringen die iemand heeft.

In aanvulling op het verslag van bevindingen geeft de gemeente aan dat in de klachtafdoeningsbrief niet werd gesproken over de vragen die de werkconsulent stelde over de gezondheid van verzoeker. In de klacht stond alleen dat er informatie gelekt zou zijn vanuit de werkconsulent naar de inkomensconsulent. In de klachtafdoeningsbrief is gesteld dat hier niet van is gebleken. In de klachtafhandeling is helemaal niet gesproken over de werkconsulent. Tijdens de zitting bij de Ombudscommissie is voornoemd punt wel aan bod gekomen.

Interne klachtenprocedure.
Tijdens de interne klachtbehandeling kon er geen persoonlijk gesprek plaatsvinden met verzoeker. Hierdoor is er via mail gecorrespondeerd. Hierdoor konden onderliggende gevoelens minder aan bod komen. Een en ander wordt dan feitelijk behandeld. De ervaring van de gemeente is dat tijdens een gesprek beter geanticipeerd kan worden op wat een klager bedoelt en een betere klachtafhandeling mogelijk is.

Hoe was de procedure?
De Ombudscommissie is een onderzoek naar de klacht begonnen. De Ombudscommissie won informatie in en luisterde naar het verhaal van beide partijen. De Ombudscommissie nodigde partijen uit voor een hoorzitting.
Zowel verzoekers als vertegenwoordigers van de gemeente waren aanwezig op deze hoorzitting. Beide partijen vertelden hun kant van het verhaal. Na de hoorzitting stelde de commissie een verslag van bevindingen op. Hiermee beëindigde de commissie haar feitenonderzoek. De commissie ontving zowel van verzoeker als de gemeente een inhoudelijke reactie op dit verslag. Deze reacties verwerkte de commissie in dit rapport.

Wat onderzocht de Ombudscommissie?
De Ombudscommissie onderzocht of de gemeente op een behoorlijke manier omging met verzoeker. Daarbij toetste de commissie het verzoek aan de behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman.

In dit onderzoek toetste de Ombudscommissie aan het *vereiste van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer (privacy)*. Dit beginsel houdt in dat de gemeente de persoonlijke levenssfeer van haar burgers eerbiedigt, behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen.

Ook toetst de Ombudscommissie aan *het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking*. Dit beginsel houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Wat zijn de overwegingen van de Ombudscommissie?
De commissie baseert zich bij haar oordeel op haar bevindingen in haar verslag van bevindingen.

<u>Stapeling van klachten</u>

Allereerst constateert de Ombudscommissie dat de klacht van verzoeker over de aanvraag van zijn voorschot op een bijstandsuitkering niet op zichzelf staat. Deze klacht hangt samen met zijn klacht bij het UWV, over zijn aanvraag voor herleving van zijn WAO uitkering. Zijn klacht bij het SMO tegen het verlaten van de maatschappelijke opvang, toen hij weigerde onder bewind gesteld te worden. En zijn klacht over de inschrijving BRP (basisregistratie personen) in 's-Hertogenbosch.

Een inschrijving in de basisregistratie personen (BRP) is belangrijk voor het (kunnen) verkrijgen van een plaats in de maatschappelijke opvang, als iemand geen vaste woon- of verblijfplaats heeft[1].
Ook is een BRP belangrijk voor het (kunnen) verkrijgen van een uitkering[2]. Daarnaast kunnen er – indien van toepassing - speciale verplichtingen aan de aanvrager om een bijstandsuitkering worden opgelegd, zoals de verplichting mee te werken aan schuldhulpverlening.
Het voorgaande betekent dat indien er problemen ontstaan in het ene traject, dit (mogelijk) gevolgen heeft in een ander traject. Zo ook in het geval van verzoeker. Bovendien is verzoeker gehouden om, vanwege deze verschillende (overheids-)instanties, bij deze verschillende instanties een klacht in te dienen. De Ombudscommissie betreurt dat hierdoor voor verzoeker een stapeling van klachten ontstaat.

Verzoeker maakte niettemin gebruik van de verschillende klachtenregelingen. Deze klachten zijn of worden behandeld door de daarvoor bevoegde instanties. De Ombudscommissie is niet bevoegd daar ook een oordeel over te geven. Om die reden onthoudt de Ombudscommissie zich over deze klachten van een inhoudelijk oordeel.

---

[1] O.a. de handreiking "Landelijke toegang maatschappelijke opvang" van de VNG (2014). Ook de gemeente 's-Hertogenbosch hanteert deze handreiking.
[2] Zie de Beleidsregels toegang en eigen bijdrage maatschappelijke opvang en vrouwenopvang 's-Hertogenbosch.

Privacy

Vroeg de werkconsulent verzoeker om medische gegevens?
Een aanvrager om een (voorschot op een) bijstandsuitkering, wordt na de workshop "Aan de Slag" gekoppeld aan een werkconsulent. Deze werkconsulent neemt in een kort – persoonlijk - gesprek met de aanvrager een vragenlijst door.
Op deze vragenlijst is de vraag opgenomen of er sprake is lichamelijk of psychische beperkingen. De gemeente vraagt de aanvrager dit te onderbouwen. Via een sociaal medisch onderzoek door een arts of andere deskundige of door middel van overlegging van relevante gegevens van het UWV over arbeidsongeschiktheid. De werkconsulent vraagt naar de lichamelijk en/of psychische beperkingen van de aanvrager om te kunnen bepalen of de gemeente ontheffing kan verlenen van de arbeidsverplichting, of niet.

De werkconsulent moet de aanvrager er in ieder geval op wijzen dat de aanvrager vrij is in de wijze waarop de gevraagde onderbouwing plaatsvindt. Ook op dit punt verschillen partijen van mening. In de beleving van de werkconsulent vroeg zij verzoeker naar de reden waarom hij niet kon werken en vroeg zij niet door naar medische gegevens. Verzoeker ervoer de vragen van de werkconsulent als dwingend, immers de gevraagde medische informatie was noodzakelijk voor een toekenning van zijn gevraagde bijstandsuitkering, zo werd hem verteld, zegt verzoeker.

Belangrijk op dit punt is dat (ook) werkconsulenten, bij het opvragen van medische gegevens, zich moeten houden aan privacywetgeving, in het bijzonder de Wet bescherming persoonsgegevens. Hierin staat dat (ook) een werkconsulent – in beginsel - niet bevoegd is om rechtstreeks medische gegevens op te vragen[3] bij een aanvrager. De werkconsulent dient in beginsel een arts te raadplegen die adviseert, zonder verder op het medisch dossier in te gaan of medische gegevens verstrekt. Dit is slechts anders indien de aanvrager er uitdrukkelijk en vrijwillig voor kiest deze medische gegevens zelf aan de werkconsulent te verstrekken. Bijvoorbeeld omwille van snelle(re) besluitvorming of omdat dit prettiger werkt.

De aanvrager is vervolgens niet verplicht om rechtstreeks medische gegevens aan een werkconsulent te verstrekken. Ook moet een werkconsulent een aanvrager erop wijzen dat de aanvrager op vragen niet hoeft te antwoorden.

Wat de commissie opvalt, is dat de gemeente aangeeft dat de werkconsulent "in haar beleving" niet doorvroeg naar medische gegevens. Dit roept vragen op bij de Ombudscommissie. Weet zij dit niet meer? Of is zij er niet (meer) zeker van of zij wel of niet doorvroeg?

De Ombudscommissie kan niet (objectief) vaststellen of de werkconsulent, zoals verzoeker stelt, doorvroeg naar medische gegevens, dan wel, zoals de gemeente stelt, alleen vroeg naar arbeidsbeperkingen of –belemmeringen. Ook kan de Ombudscommissie niet (objectief) vaststellen of de werkconsulent druk uitoefende op verzoeker. Dit maakt dat de Ombudscommissie ook op dit klachtonderdeel geen oordeel kan geven.

Wel wil de Ombudscommissie nog het volgende naar voren brengen. Een aanvrager is voor zijn uitkering afhankelijk van de gemeente. Een aanvrager kan zich om die reden onder druk gezet voelen om medische informatie te verstrekken. Uit angst anders geen uitkering te krijgen. Verzoeker geeft in dit geval aan dat zijn werkconsulent hem onder druk zette informatie te verstrekken over zijn ziekte, omdat de informatie noodzakelijk was voor de toekenning van zijn aanvraag om bijstandsuitkering. In eerste instantie weigerde hij deze gegevens te verstrekken. Na ervaren druk door de werkconsulent, verstrekte verzoeker de gegevens alsnog. Onder protest weliswaar.

De Ombudscommissie vraagt er – gelet op het voorgaande - aandacht voor dat de gemeente bewust is en blijft van de afhankelijkheidspositie en gevoelens van dwang van de aanvrager.

[3] Artikel 16 Wet bescherming persoonsgegevens.

En niet te snel aannemen dat gegevens in vrijheid verstrekt worden. Ook niet als dit voor een werkconsulent tijdswinst oplevert. Belangrijk is dat een werkconsulent een aanvrager aangeeft dat hij eventueel met een arts zijn medische situatie kan bespreken.

Lekken van informatie over gezondheidssituatie
Tijdens het gesprek met zijn inkomensconsulent en de sociaal rechercheur hoort verzoeker – desgevraagd – dat zij van zijn rechtszaak in Kenia wisten, omdat zij zijn naam op internet "gegoogled" hadden. Dit bevreemdde verzoeker en gaf hem de indruk dat er informatie gelekt was rondom zijn situatie.
De gemeente geeft aan dat de inkomensconsulent geen toegang heeft tot het medisch dossier van verzoeker en dat van lekken van informatie geen sprake is.

De commissie stelt vast dat dit punt niet nader onderbouwd is door partijen en de Ombudscommissie bij gebrek aan objectieve informatie, geen inhoudelijk oordeel kan geven op dit punt.

Vereiste van een actieve en adequate informatieverstrekking

Op het moment dat een burger een (voorschot op een) bijstandsuitkering aanvraagt, gelden er voor hem een aantal verplichtingen. Zo ook voor verzoeker. Eén van deze verplichtingen is de zogenaamde inlichtingenplicht, vastgelegd in artikel 17, eerste lid van de Participatiewet.
Deze inlichtingenplicht houdt onder meer in dat een aanvrager, voor een goede beoordeling van zijn aanvraag, vereiste en gevraagde gegevens aan de gemeente verstrekt. Vooral over woon-, leef en inkomenssituatie.

Partijen verschillen op dit punt sterk inhoudelijk van mening. Verzoeker vindt de vragen over zijn verblijf en levensonderhoud in Kenia, de rechtszaak in Kenia en de reden van vestiging in 's-Hertogenbosch, buiten proporties. De gemeente daarentegen stelt dat de vragen noodzakelijk waren voor het kunnen vaststellen van zijn recht op bijstand.

Gedurende de klachtenprocedure bij de Ombudscommissie kwamen de volgende vragen aan bod: Voldeed verzoeker aan zijn inlichtingenplicht op grond van artikel 17, eerste lid, Participatiewet? Mocht verzoeker de gevraagde gegevens vanwege een lopende rechtszaak niet overleggen, zodat hem op dit punt geen verwijt te maken viel? Waren de door de inkomensconsulent gestelde vragen, noodzakelijk om zijn aanvraag te kunnen beoordelen?

Op deze vragen kan de Ombudscommissie inhoudelijk geen oordeel geven. Hiertegen bestond namelijk de mogelijkheid een bezwaarschrift in te dienen. Van deze mogelijkheid maakte verzoeker geen gebruik.
Niettemin vraagt de Ombudscommissie zich af of de gemeente niet (ook) de mogelijkheid had om verzoeker voorwaardelijk een voorschot te verstrekken, daarna alles te controleren en een defintieve beslissing op de aanvraag te nemen.

De gemeente, zo stelt de Ombudscommissie niettemin vast, maakte aan verzoeker niet (voldoende) duidelijk waarom bepaalde vragen aan hem gesteld werden. Hierdoor groeide het wantrouwen en de achterdocht van verzoeker. In dit kader is van belang dat als burgers eerder negatieve ervaringen hadden met een overheidsinstantie, zij deze eerder zullen wantrouwen. Dit speelt ook in deze klacht. Verzoeker gaf aan wantrouwig en achterdochtig te zijn naar de gemeente, omdat de (landelijke) overheid hem, eerder ook niet behoorlijk behandelde[4].

Belangrijk is dus dat de gemeente vanaf de start investeert in het wegnemen van onzekerheid en wantrouwen bij een burger. Wil een burger een rechtvaardig gevoel overhouden aan een procedure en zich hierin meewerkend opstellen, dan is het van essentieel belang dat de gemeente de burger "meeneemt" in het proces en vertelt hoe de procedure loopt.

[4] Rapport 2014/134 van de Nationale Ombudsman.

Meer specifiek in dit geval, onder andere dat de gemeente de burger uitlegt waarom bepaalde vragen gesteld worden bij een aanvraag om bijstand, begrip toont voor zijn situatie in Kenia en de (mogelijke) impact van de gestelde vragen, van tevoren vertelt wie er bij een gesprek aanwezig zijn en aandacht heeft voor zijn persoonlijke situatie.

In dit laatste slaagde de gemeente, vindt zij ook zelf, niet. De gemeente erkent dat zij er niet in slaagde verzoeker goed uit te leggen waarom zij bepaalde vragen aan hem stelde. Ook erkent de gemeente dat zij, na contact met de Nationale Ombudsman, hadden kunnen constateren dat de persoon die genoemd werd in het rapport 2014/134 verzoeker was.

Dit laatste is, naar het oordeel van de Ombudscommissie, temeer van belang, nu verzoeker aangaf dat hij met de verwijzing naar het rapport van de Nationale Ombudsman vooral wilde voorkomen dat hij zijn hele verhaal over wat hij in Kenia meemaakte opnieuw moest vertellen. De impact van wat in Kenia gebeurde is en was namelijk enorm voor hem, geeft hij aan. Vooral op dat punt mist verzoeker empathie en uitleg bij de gemeente.

Gelet op het voorgaande concludeert de Ombudscommissie dat de gemeente verzoeker niet actief en adequaat informeerde over waarom bepaalde vragen aan hem gesteld werden en de reden waarom geen gebruik gemaakt werd van het rapport 2014/134 van de Nationale Ombudsman. Dit erkent de gemeente. De onderzochte gedraging is op dit punt is strijd met het vereiste van een actieve en adequate informatieverstrekking.

Wel is de commissie positief over de (eerste) stappen die de gemeente op dit punt maakte om burgers actiever en adequater te informeren over de bijstandsprocedure, zoals beschreven in de folder "Op weg naar werk".

Mag een burger geluidsopnamen maken van een gesprek? Ja.
Een burger kan verschillende redenen hebben om een opname van een gesprek met de gemeente te maken. Sommige burgers vinden het belangrijk om een gesprek - waar voor hen veel van afhangt - nog eens terug te beluisteren. Anderen willen de opname gebruiken 'als bewijs' in een procedure. Burgers willen rechtvaardig behandeld worden door de overheid en zij verwachten dan ook dat de overheid eerlijk en betrouwbaar is.

Verzoeker gaf van tevoren aan dat hij een geluidsopname wilde maken van het gesprek met zijn inkomensconsulent op 9 februari 2015. In dat geval moet de gemeente het maken van een geluidsopname toestaan. Van zwaarwegende redenen dit niet te doen is de Ombudscommissie niet gebleken. Bovendien heeft de gemeente tijdens de hoorzitting bij de Ombudscommissie aangegeven dat het maken van een geluidsopname van een gesprek in principe gewoon moet kunnen.
De klacht van verzoeker op dit punt is daarom gegrond. De informatie die de inkomensconsulent en de sociaal rechercheur aan verzoeker gaven in het gesprek van 9 februari 2015 was onjuist en niet adequaat. De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

De Ombudscommissie doet de gemeente de aanbeveling informatie op de gemeentelijke website op te nemen over het opnemen van gesprekken. En hierbij aan te sluiten bij de "Spelregels voor het maken van geluidsopname" van de Nationale Ombudsman[5]. En vooral ook om de betrokken medewerkers hierover actief te informeren en uitleg te geven, zodat zij minder moeite hebben met het toestaan van geluidsopnamen.

Voordeel van het maken en toestaan van geluidsopnamen van gesprekken is dat – achteraf – voorkomen kan worden dat er discussie ontstaat over wat wel en wat niet gezegd is in een gesprek. Vooral in deze klachtzaak hadden geluidsopnamen uitsluitsel kunnen geven over de inhoud van de gesprekken die verzoeker had met zijn werkconsulent, dan wel met zijn inkomensconsulent en sociaal rechercheur.

[5] Rapport Nationale Ombudsman 2014/166, "Spelregels voor het maken van geluidsopname".

Moet de gemeente van tevoren aankondigen wie bij een gesprek aanwezig zijn? Ja.
Onweersproken is, is dat verzoeker niet voorafgaand aan het gesprek van 9 februari 2015 geïnformeerd werd over wie bij dit gesprek aanwezig zouden zijn. Aanleiding voor het gesprek was dat de gemeente nog informatie miste om het recht op uitkering vast te kunnen stellen.

De gemeente erkent dat in de uitnodigingsbrief voor het gesprek van 2 februari 2015 aangekondigd had moeten worden wie er bij dat gesprek aanwezig zouden zijn. De aanwezigheid van de sociaal rechercheur was voor verzoeker onverwacht en overviel hem. Dit moet in het vervolg anders volgens de gemeente. De Ombudscommissie onderschrijft dit. Doordat verzoeker voorafgaand aan het gesprek niet volledig geïnformeerd werd door de gemeente is ook zijn klacht op dit punt gegrond. De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van een adequate informatieverstrekking.

Om die reden doet de Ombudscommissie de gemeente de aanbeveling om burgers actiever te informeren over het proces, de aanwezigen bij een gesprek en het doel van het gesprek.

Uit de brief, voorafgaand aan een gesprek, moet naar het oordeel van de Ombudscommissie minimaal blijken wat er tijdens het gesprek gaat gebeuren (proces), wat het doel is van het gesprek, hoe lang het gesprek duurt, waar het gesprek gehouden wordt, wie aanwezig zijn bij het gesprek, of je iemand kan meenemen naar het gesprek, of je (nadere) informatie kan aanleveren en of je geluidsopnamen mag maken.

Eindoordeel.
De Ombudscommissie acht de klachten van verzoeker, voor zover zij die kon beoordelen, gegrond. De onderzochte gedraging is in strijd met het beginsel van een adequate informatieverstrekking.

Aanbevelingen.

- Geef informatie op de gemeentelijke website op over het opnemen van gesprekken. Sluit hierbij aan bij de "Spelregels voor het maken van geluidsopname" van de Nationale Ombudsman. Informeer betrokken medewerkers hier actief over.
- Informeer burgers voorafgaand aan een gesprek actief over wie bij een gesprek aanwezig zijn en het doel van het gesprek.
- Informeer betrokkenen actief over de mogelijkheid die zij hebben dat medische informatie wordt ingewonnen via een arts van de gemeente.

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch,
A.H.A. Lensen, voorzitter

Y. Nass, secretaris