



Rapport

Datum: 13 september 2001
Rapportnummer: 2001/279

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat het college van burgemeester en wethouders van Nieuwegein in zijn brief van 13 september 2000 niet dan wel onvoldoende inhoudelijk is ingegaan op de door hem op 10 juli 2000 ingediende klacht met betrekking tot zijn aanvraag voor een uitkering krachtens de Algemene bijstandswet.

Voorts klaagt verzoeker er over dat hij naar aanleiding van zijn klacht niet in de gelegenheid is gesteld mondeling te worden gehoord.

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoeker lijdt aan de ziekte Amyotrofische Laterale Sclerose (A.L.S.). Na terugkeer uit Nieuw Zeeland diende verzoeker op 16 juni 2000 een aanvraag in bij de Sociale Dienst van de gemeente Nieuwegein voor een uitkering krachtens de Algemene bijstandswet (Abw). De gemeente deelde verzoeker op 19 juni 2000 schriftelijk mee dat tijdens het intakegesprek op 16 juni 2000 was gebleken dat verzoeker onvoldoende bewijsstukken had meegebracht om zijn aanvraag voor een Abw-uitkering te kunnen beoordelen. Verzoeker was het hier niet mee eens. Bij brief van 10 juli 2000 diende hij een klacht in bij de Directeur Sociale Dienst van de gemeente Nieuwegein. In de eerste plaats merkte verzoeker op dat hij door een receptionist van de Sociale Dienst onbeschaafd zou zijn behandeld, en dat deze zou hebben geweigerd hem door te verbinden met één van de medewerkers van de Sociale Dienst. Verder gaf verzoeker aan dat hem ten onrechte werd verweten dat hij verzuimd had voldoende bewijsstukken mee te brengen. Ook had hij ervaren dat medewerkers van de Sociale Dienst uiterst onpersoonlijk en geheel volgens de regels van de wet werkten. Gelet op het feit dat hij ongeneeslijk ziek is, had hij verwacht volgens de regels van fatsoen en met respect te worden behandeld.

II. Ten aanzien van de reactie op verzoekers klacht

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het college van burgemeester en wethouders in zijn brief van 13 september 2000 niet dan wel onvoldoende inhoudelijk is ingegaan op de door hem op 10 juli 2000 ingediende klacht met betrekking tot zijn aanvraag voor een uitkering krachtens de Abw.

2. In zijn brief van 10 juli 2000 klaagt verzoeker over de wijze waarop hij door een receptionist van de Sociale Dienst zou zijn behandeld. Ook geeft hij aan van mening te zijn dat hem ten onrechte wordt verweten dat hij verzuimd zou hebben voldoende bewijsstukken mee te brengen teneinde zijn aanvraag voor een Abw-uitkering te kunnen beoordelen, alsmede dat onvoldoende rekening is gehouden met het feit dat hij ongeneeslijk ziek is.

3. Het college van burgemeester en wethouders geeft in zijn reactie van 13 september 2000 aan waarom verzoeker bepaalde bescheiden diende te overleggen. Het feit dat verzoeker in bijzondere omstandigheden verkeert doet niets af aan de feitelijke verificatie van gegevens, die de wet oplegt bij de vaststelling van het recht op uitkering, aldus het college in zijn brief van 13 september 2000. Dit laatste wil volgens het college echter niet zeggen dat bij de behandeling van verzoekers aanvraag voor een uitkering geen begrip zou hebben bestaan voor de bijzondere situatie waarin hij verkeert.

4. Het college van burgemeester en wethouders gaat in zijn brief van 13 september 2000 niet in op verzoekers klacht dat hij door een receptionist van de Sociale Dienst onbeschaafd zou zijn behandeld, alsmede wordt niet ingegaan op verzoekers klacht dat het niet juist was dat hij verzuimd zou hebben bepaalde bewijsstukken mee te brengen. Dit is niet juist. Door niet op alle aspecten van verzoekers klacht in te gaan heeft het college van burgemeester en wethouders van Nieuwegein onvoldoende oog gehad voor het belang van verzoeker dat voldoende inhoudelijk op zijn klacht zou worden ingegaan.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het horen

1. Verzoeker klaagt er verder over dat hij naar aanleiding van zijn klacht niet in de gelegenheid is gesteld mondeling te worden gehoord.

2. Met ingang van 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden. Hierin is neergelegd aan welke eisen een volwaardige procedure ter behandeling van klachten moet voldoen. Artikel 9:10 Awb (zie Achtergrond, onder 1.) bepaalt dat het bestuursorgaan bij de behandeling van een klacht zowel klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt om te worden gehoord.

Blijkens de Memorie van Toelichting bij dit artikel (zie Achtergrond, onder 2.) vormt de hoorplicht een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure en wordt het horen om meerdere redenen van belang geacht. Zo wordt aangevoerd dat het horen er toe kan dienen om nadere informatie te krijgen. Tevens dient het horen de waarheidsvinding. Verder bestaat door middel van het horen van beide partijen de gelegenheid om naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht, en kunnen partijen op elkaars standpunt reageren. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten tijdens het horen kan ten slotte een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure, te weten herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur worden bewerkstelligd, ook als de klager geen gelijk krijgt.

Van het horen kan gelet op het belang ervan slechts in een beperkt aantal gevallen worden afgeweken, zo vervolgt de Memorie van Toelichting. Deze gevallen zijn in het tweede lid

van artikel 9:10 weergegeven. Hier staat dat van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Volgens het college van burgemeester en wethouders is van het horen van verzoeker afgezien omdat het college van mening was dat de klacht van verzoeker ongegrond was. Bovendien was het college van mening dat de brief van verzoeker van 10 juli 2000 duidelijk genoeg was en dat een nadere toelichting door verzoeker dan ook overbodig was.

4. Het college van burgemeester en wethouders kan niet in zijn standpunt worden gevolgd dat in deze zaak van het horen van verzoeker kon worden afgezien. Immers, verzoekers klacht had onder meer betrekking op de wijze waarop hij door een receptionist van de Sociale Dienst was bejegend. Het college van burgemeester en wethouders liet de Nationale ombudsman in reactie op dit klachtonderdeel weten dat dit voorval op de betreffende afdeling niet bekend was, en dat aan de hand van de door verzoeker verstrekte gegevens niet was te achterhalen met wie hij had gesproken. Door verzoeker wel in de gelegenheid te stellen om te worden gehoord, had het college verzoeker hierover nadere vragen kunnen stellen teneinde te proberen te achterhalen op welke medewerker verzoekers klacht betrekking had en deze medewerker zonodig kunnen horen. Van een kennelijke ongegrondheid van verzoekers klacht was dan ook geen sprake. Voorts had tijdens het horen van verzoeker de aanvraag van een Abw-uitkering, de verplichtingen die dit met zich meebrengt voor de aanvrager alsmede verzoekers ziekte aan de orde kunnen komen, hetgeen had kunnen bijdragen aan het herstel van verzoekers vertrouwen in de Sociale Dienst.

Het college van burgemeester en wethouders van Nieuwegein heeft dan ook niet juist gehandeld door verzoeker naar aanleiding van zijn klacht niet in de gelegenheid te stellen om te worden gehoord.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Nieuwegein is gegrond.

Onderzoek

Op 20 oktober 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Nieuwegein, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Nieuwegein.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van Nieuwegein verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

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

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1.1. Verzoeker diende bij brief van 10 juli 2000 een klacht in bij de Directeur Sociale Dienst van de gemeente Nieuwegein naar aanleiding van een door hem bij de gemeente ingediende aanvraag voor een uitkering krachtens de Algemene bijstandswet (Abw). In zijn brief merkte verzoeker het volgende op:

"...In 1997 ben ik geëmigreerd naar Nieuw Zeeland, waar na verschillende onderzoeken is gebleken dat ik Amyotrofische Laterale Sclerose heb (A.L.S.).

A.L.S. is een progressieve aantasting van het motorische zenuwstelsel, waar geen herstel voor mogelijk is. De gemiddelde levensverwachting na diagnose is 2 tot 5 jaar.

Patiënten zijn aan het eind volledig verlamd en zullen overlijden omdat óf de longfunctie óf het hart het opgeeft.

Na aankomst in Nederland heb ik bij het Gak een Wajong-uitkering aangevraagd, en vervolgens een Abw-uitkering bij uw dienst.

Bij deze breng ik het volgende onder uw aandacht:

1. Zowel bij Sociale Dienst, als bij het Arbeidsbureau heb ik een niet passende afstandelijkheid ervaren. De receptionist van uw dienst (afd. I.K.V.) was zelfs ronduit onbeschaafd, en weigerde mij door te verbinden met één van uw medewerkers.

2. Na een gesprek met de heer Z. op 16 en 19 juni, ontving ik op 22 juni een brief waarvan ik u een kopie meestuur.

In deze brief wordt gesteld dat ik verzuimd heb voldoende bewijsstukken mee te brengen.

Dit is niet juist.

Op 19 juni is gebleken dat ik de heer Z. niet de informatie kon geven die hij vereiste.

Ik weiger pertinent mij in een positie te laten duwen waarin mij iets onterecht verweten wordt.

Het is voor mij niet aanvaardbaar dat uw dienst dit onzorgvuldige en onrechtvaardige taalgebruik hanteert.

3. Uw medewerkers weten dat: - ik waarschijnlijk binnen 2 tot 5 jaar zal overlijden;

- ik op dit moment nog nauwelijks inzetbaar ben;

- mijn fysieke conditie snel achteruit gaat.

Ik wil graag de volgende vragen beantwoord hebben:

Waarom moet ik in mijn situatie : - mij laten inschrijven bij het Arbeidsbureau en 5

uitzendbureau's;

- gegevens aanleveren betreffende salaris;

- mijn ticket beschikbaar stellen?

Ik heb mijn halve leven in Nederland gewerkt, en sociale premies afgestaan en ben nu aangewezen op onze sociale zekerheid. Ik wens hier op een prettige manier gebruik van te maken.

Met nadruk wil ik stellen dat mijn bezwaren zich niet tegen de heer Z. richten, maar meer tegen het systeem dat structureel door uw dienst en zijn medewerkers wordt toegepast.

Ik ervaar dat uw medewerkers uiterst onpersoonlijk en geheel volgens de regels van de wet werken, maar zeker in mijn situatie, verwacht ik ook volgens de regels van algemeen fatsoen en met respect behandeld te worden.

Uw dienst heeft getoond zijn naam niet waardig te zijn, en het is wrang dat ik zo om een respecterende behandeling moet soebatten.

Als gevolg van de wanprestatie van uw dienst ben ik nu al bijna een maand zonder inkomen, -maar wat erger is- ook zonder medische hulp.

Nog veel erger is, dat onvervangbare tijd verloren is gegaan.

Ik hoop dat uw dienst mij in staat stelt, de laatste tijd van mijn leven zo goed mogelijk door te brengen en dat ik daarbij ook daadwerkelijk gesteund word.

Door officieel een klacht in te dienen, denk ik dat dit soort situaties -niet alleen voor mij, maar ook voor anderen- in de toekomst zo goed mogelijk vermeden kunnen worden. Ik ben genegen een mondelinge toelichting te geven..."

1.2. Bijgevoegd was een afschrift van de brief van de Sociale Dienst van de gemeente Nieuwegein aan verzoeker van 19 juni 2000. Deze brief luidt als volgt:

"...Tijdens het intake gesprek d.d. 16 juni 2000 is gebleken dat u onvoldoende bewijsstukken had meegebracht om uw aanvraag voor een Abw-uitkering te kunnen beoordelen.

Hierdoor heeft u niet voldaan aan de verplichting die aan uw aangevraagde uitkering verbonden is. U heeft namelijk niet de informatie verstrekt die van belang is voor de verlening van bijstand (artikel 65, lid 1 Abw).

Wij bieden u de gelegenheid om alsnog deze bewijsstukken voor 10 juli 2000 aan te leveren, ook wel hersteltermijn genoemd.

Het betreft de volgende bewijsstukken:

- een bewijs van ontslag bij uw laatste werkgever in Nieuw Zeeland
- de salarisstroken over de maanden april en mei 2000
- uw reisbescheiden (ticket) van uw vlucht d.d. 30-5-2000 naar Nederland.

Indien wij voor 10 juli 2000 **niet** in het bezit (zijn) van alle genoemde bewijsstukken, dan zal uw aanvraag voor een uitkering niet verder in behandeling worden genomen..."

2. Het college van burgemeester en wethouders van Nieuwegein antwoordde verzoeker bij brief van 13 september 2000:

"...De inschrijving bij het Arbeidsbureau is de basis voor het verkrijgen van een uitkering. Tijdens de inschrijving wordt een afspraak gemaakt voor een kwalificerende intake, waarbij de mate van inschakeling op de arbeidsmarkt wordt bepaald.

Mocht hieruit blijken dat er sprake is van arbeidsongeschiktheid dan zullen de verplichtingen, die aan de uitkering worden gesteld, worden bijgesteld, b.v. zal de inschrijving bij uitzendbureaus niet meer noodzakelijk zijn.

Ook kan de sociale dienst de GGD in Nieuwegein vragen een onderzoek in te stellen naar de mate van arbeids(on)geschiktheid. Ook dat advies kan bepalend zijn voor bijstelling van de verplichtingen.

Wij hebben u verzocht een ontslagbewijs te overleggen om de reden van het ontslag te kennen. Dit kan namelijk bepalend zijn voor de toekenning van de uitkering.

De gegevens over uw salaris zijn noodzakelijk om te kunnen vaststellen of u verkeert in omstandigheden die bijstandsverlening noodzakelijk maken.

De vluchtgegevens zijn nodig om de reden van uw vertrek uit Nieuw Zeeland te verifiëren. Hierbij gaat het om het antwoord op de vraag of u tijdelijk dan wel definitief naar Nederland bent vertrokken.

Deze gegevens zijn noodzakelijk om het recht op uitkering vast te stellen. Het feit, dat u in bijzondere omstandigheden verkeert doet niets af aan de feitelijke verificatie van gegevens, die de wet oplegt bij de vaststelling van het recht op uitkering.

Ook al beseffen wij, dat de regels die gesteld worden door de wet ingevolge bijstandsverlening voor u moeilijk acceptabel zijn, zullen wij deze toch moeten toepassen. Dat wil overigens niet zeggen, dat bij de behandeling van uw aanvraag geen begrip voor uw bijzondere omstandigheden bestaat. Hiermee wordt zoveel mogelijk rekening gehouden.

Inmiddels hebben wij het advies van de GGD ontvangen, waaruit blijkt, dat u volledig arbeidsongeschikt moet worden geacht. Dat houdt in, dat de verplichtingen die u zijn opgelegd bij de toekenning van de uitkering zullen worden bijgesteld. U ontvangt hierover afzonderlijk een beschikking..."

B. Standpunt verzoeker

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht en naar zijn hiervoor onder **A. Feiten** opgenomen brief.

2. Voorts merkte verzoeker in zijn klachtbrief van 18 oktober 2000 aan de Nationale ombudsman nog het volgende op:

"...Ik vind de reactie van de gemeente Nieuwegein onacceptabel, en ik verzoek u mijn klacht te willen behandelen. Ik wil de volgende redenen aanvoeren:

1. De gemeente Nieuwegein heeft mij niet uitgenodigd voor een gesprek.

2. In de reactie van de gemeente wordt er totaal niet gereageerd op punt 1 en punt 2 van mijn oorspronkelijke brief.

3. Punt 3 van mijn brief bevat een retorische vraag. Het antwoord hierop is gezwets, iedere Nederlander heeft volgens de Nederlandse wet recht op algemene bijstand. Ik geef met dit punt aan, dat de handelwijze van de Sociale Dienst bespottelijk is en dat dit een vorm van machtsmisbruik is.

4. Ik heb als gevolg van de wanprestatie van de Sociale Dienst twee maanden zonder inkomen en medische voorzieningen gezeten.

Hier wordt ook niet op ingegaan.

5. De reden voor het indienen van een officiële klacht is, dat ik mijn situatie verbeterd wil zien, maar ook dat de handelwijze van de Sociale Dienst structureel verandert. Ik vind hier in de reactie van de gemeente niets van terug..."

C. Standpunt COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS

1. Het college van burgemeester en wethouders deelde de Nationale ombudsman in reactie op de klacht van verzoeker bij brief van 12 december 2000 het volgende mee:

"...1. Onvoldoende inhoudelijk ingegaan op klacht

Punt 1 brief aan de sociale dienst op 10 juli 2000

(Verzoeker; N.o.) heeft bij de Sociale Dienst een niet-passende afstandelijkheid ervaren. In onze brief van 13 september 2000 is daar wellicht niet afzonderlijk op ingegaan. Wel is opgenomen dat bij de behandeling van zijn aanvraag begrip bestaat voor zijn bijzondere omstandigheden en dat daar ook zoveel mogelijk rekening mee wordt gehouden.

Bij de afdeling IKV is navraag gedaan over onbeschaafd gedrag van de receptionist. Bij de afdeling is dat niet bekend. Misschien kan (verzoeker; N.o.) aangeven wanneer en hoe laat en met wie hij heeft gesproken. Wellicht dat wij dan nauwkeuriger antwoord kunnen geven. Wij vragen ons af wat (verzoeker; N.o.) verstaat onder niet-passende afstandelijkheid. (Verzoeker; N.o.) werd door de receptionist niet doorverbonden met één van de medewerkers. Dit kan slechts gebeurd zijn op een tijd die ligt buiten het telefonische spreekuur. Indien een klant belt buiten de 09.00 uur en 10.00 uur wordt hij of zij altijd doorverwezen naar de volgende werkdag. Dit is de normale gang van zaken bij het bureau IKV. (Verzoeker; N.o.) is hier niet anders behandeld dan ieder ander.

Punt 2 brief aan de sociale dienst op 10 juli 2000

Op 22 juni 2000 (bedoeld wordt 19 juni 2000; N.o.) heeft de gemeente een brief gestuurd met het verzoek om ontbrekende bewijsstukken aan te leveren. Volgens (verzoeker; N.o.)

wordt in deze brief gesteld dat hij verzuimd zou hebben voldoende bewijsstukken mee te brengen. Dit was volgens hem niet juist, hij kon de vereiste informatie op dat moment niet geven.

In de brief van 22 juni 2000 (bedoeld wordt 19 juni 2000; N.o.) heeft de gemeente geconstateerd:

Dat u onvoldoende bewijsstukken had meegebracht om uw aanvraag voor een Abw-uitkering te kunnen beoordelen (citaat).

Hier is duidelijk sprake van een constatering en niet van enige vorm van verwijt. Het woord verzuim komt hier niet aan de orde. Het was een constatering dat er onvoldoende bewijsstukken waren aangeleverd en in deze brief werd hij in de gelegenheid gesteld deze alsnog aan te leveren.

Punt 3 Het aanleveren van gegevens

(Verzoeker; N.o.) wil weten waarom hij in zijn situatie:

- zich moet laten inschrijven bij het Arbeidsbureau en vijf uitzendbureaus
- bewijs aan moet leveren van ontslag
- gegevens aanleveren betreffende salaris
- zijn ticket beschikbaar moet stellen.

Op grond van **art. 113 Abw** is degene die een uitkering krijgt verplicht ervoor zorg te dragen dat hij als werkzoekende ingeschreven staat bij het Regionaal Bureau Arbeidsvoorzieningen te Nieuwegein. Tevens moet hij naar vermogen trachten arbeid in dienstbetrekking te verkrijgen en dient hij passende arbeid te aanvaarden. Op grond van **art. 66 Abw** bepalen Burgemeester en Wethouders welke gegevens ten behoeve van de verlening van bijstand door de belanghebbende in ieder geval dienen te worden verstrekt en welke bewijsstukken dienen te worden overlegd. In de brief van 13 september zijn de redenen voor het opvragen van de gegevens ons inziens voldoende duidelijk gegeven. De sociale dienst heeft hier dan ook geheel volgens de wet gehandeld en wij zien niet in hoe hier sprake kan zijn van machtsmisbruik. Het is hier voor ons trouwens ook onvoldoende duidelijk wat (verzoeker; N.o.) verstaat onder machtsmisbruik.

Op grond van medische redenen (**art. 107 Abw**) kan het college van burgemeester en wethouders besluiten bepaalde verplichtingen op te heffen dan wel bij te stellen. Dit is ook gebeurd nadat het advies van de GGD was ontvangen. (Verzoeker; N.o.) kan niet van de gemeente verlangen dat zij op voorhand al de verplichtingen zou bijstellen.

2. Klager is niet in de gelegenheid gesteld mondeling te worden gehoord

Volgens art. 9:10 lid 2 Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond; N.o.) kan van het horen van de klager worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Wij waren van mening dat de klacht van (verzoeker; N.o.) ongegrond was en hebben daarom op grond van de Algemene wet bestuursrecht afgezien van het horen. Bovendien was zijn brief duidelijk genoeg en een nadere toelichting leek ons ook daarom overbodig.

(Verzoeker; N.o.) stelt in zijn brief dat hij bijna twee maanden zonder inkomen en medische voorzieningen heeft gezeten. Dit zou te wijten zijn aan de sociale dienst. (Verzoeker; N.o.) heeft op 16 juni 2000 een aanvraag voor een uitkering ingevolge de Algemene bijstandswet ingediend. Op 19 juni kon hij de gevraagde gegevens niet leveren. Op 29 juni heeft (verzoeker; N.o.) de gevraagde informatie toegestuurd. Dit heeft een vertraging van 10 dagen opgeleverd. Op 20 juli 2000 heeft (verzoeker; N.o.) de beschikking van de sociale dienst ontvangen en op 25 juli 2000 heeft hij het eerste geldbedrag ontvangen. (Verzoeker; N.o.) heeft dus 5 weken moeten wachten op een uitkering. Indien hij op tijd de stukken had aangeleverd dan had hij binnen drie weken een uitkering gehad. Het stellen van een periode van twee maanden vinden wij dan ook niet terecht. De gevoerde correspondentie wijst uit dat er sprake was van een periode van 5 weken waar hij ook deels zelf voor verantwoordelijk was..."

2. Bijgevoegd was een brief van verzoeker van 28 juni 2000 waarin hij de Sociale Dienst de gegevens deed toekomen waar door de Sociale Dienst bij brief van 19 juni 2000 om was verzocht.

3. Voorts was bijgevoegd het besluit van de Sociale Dienst van 20 juli 2000 waarin verzoeker werd meegedeeld dat aan hem vanaf 8 juni 2000 een uitkering krachtens de Abw was toegekend.

D. Reactie verzoeker

Verzoeker liet de Nationale ombudsman in zijn reactie van 12 maart 2001 het volgende weten:

"...De gemeente Nieuwegein beweert dat het hen niet bekend is wie de desbetreffende receptionist is. Ik weet dat dit niet waar is. De heer Z., degene die het intakegesprek heeft afgenomen, wist wel wie dat was. Het was namelijk geen receptionist maar een van zijn naaste medewerkers. Dat is hem bekend, dat is de Sociale Dienst bekend en dus is dat de gemeente Nieuwegein bekend.

Het voorval heeft plaatsgevonden op 14 of 15 juni 2000 vanaf omstreeks 14.00 uur, en ik heb herhaaldelijk, zeker drie keer, dezelfde persoon aan de lijn gehad.

(...)

met betrekking tot 1: punt 1. Hier beweert de gemeente dat *bij de behandeling van mijn aanvraag begrip bestaat voor mijn bijzondere omstandigheden en dat daar ook zoveel mogelijk rekening mee wordt gehouden.*

Hier heb ik in het verleden helemaal niets van gemerkt. Integendeel, de sociale dienst heeft absoluut helemaal geen rekening gehouden met mijn bijzondere omstandigheid.

Wat betreft het *onbeschaafde gedag van de receptionist.*

Om in aanmerking te komen voor een uitkering, moest ik mij laten inschrijven bij het arbeidsbureau, wat ik gedaan heb. Vervolgens ben ik door het arbeidsbureau in een wachtperiode van een week gezet. Na een paar dagen heb ik mij gerealiseerd dat ik mij dat niet kon permitteren. Met de ziekte die ik heb telt elke dag en ik vond het niet meer dan redelijk, dat deze week voor mij niet verplicht gesteld zou worden. Ik heb dus contact opgenomen met de sociale dienst en kreeg de hierboven vermelde persoon aan de telefoon. Deze persoon wenste mij niet door te verbinden en ook na herhaalde telefoontjes mijnerzijds weigerde hij mij door te verbinden met een consulent van de sociale dienst.

Omdat ik er vanuit ging dat hij receptionist was, ging het hem niets aan waarom het zo belangrijk was dat ik doorverbonden werd. Uiteindelijk dwong hij mij ertoe om het te verduidelijken.

Ik heb hem dus verteld dat ik A. L. S. heb, wat deze ziekte inhoudt; ik heb hem verteld dat het een progressieve spierziekte is met een snel verloop en uiteindelijk met een fatale afloop. Ook heb ik hem verteld, dat achttien maanden na de diagnose 50% van de A. L. S. patiënten overleden is.

Ondanks deze verduidelijking bleef hij weigeren mij door te verbinden en hij zei letterlijk *dat ze dat niet voor iedereen die uit het buitenland kwam, zomaar konden doen.*

Vervolgens vroeg ik hem of hij een week zou wachten als hij in een situatie zat waarin hij nog maar anderhalf jaar te leven had.

Toen was zijn antwoord: *Tja, ik denk het wel, ja.*

De gemeente beweert verder dat ik tussen 09.00 en 10.00 uur de sociale dienst kan bereiken. Dit wist ik niet en hierop ben ik ook niet geattendeerd door bovengenoemde persoon.

De gemeente schrijft verder: *dit is de normale gang van zaken bij het bureau IKV. (Verzoeker; N.o.) is hier niet anders behandeld dan ieder ander.*

Dit laatste heb ik gemerkt! Ik ben echter niet Jan Standaard, ik ben (verzoeker; N.o.) en ik heb een dodelijke spierziekte. Ik had geen woonruimte noch inkomen, ik lag op een matras

op de grond in de huiskamer bij mijn zus op 2-hoog zonder lift; ik had geen vervoer en moest alles per fiets doen; maar dit alles zal de sociale dienst van de gemeente Nieuwegein een zorg zijn.

1 Punt 2: Hier wordt heel handig de aandacht afgeleid met het woordje "verzuimd". Het gaat er niet om of dit al dan niet verwijtend bedoeld is. 'Verzuimen' kan ook betekenen 'nalaten'.

Waar het om gaat, is dat de gemeente Nieuwegein een verkeerde omschrijving geeft van wat er zich heeft afgespeeld en vooral dat het beschuldigende vingertje mijn kant uit gaat.

Nogmaals:

In de brief van de sociale dienst van 22 juni (bedoeld wordt 19 juni; N.o.) staat:

"Tijdens het intake gesprek dd. 16 juni 2000 is gebleken dat u onvoldoende bewijsstukken had meegebracht om uw aanvraag voor een Abw-uitkering te kunnen beoordelen."

Dhr. Z. wist dat de betreffende bewijsstukken er helemaal niet waren.

ALS BEWIJSSTUKKEN ER NIET ZIJN, KAN IK DEZE OOK NIET MEENEMEN.

N.B. Dhr. Z. wist dat de betreffende bewijsstukken ingepakt in dozen waren en vervolgens opgeslagen op drie verschillende locaties in Nieuw Zeeland.

Desalniettemin maakte het niet uit of ik om deze reden bewijsstukken kon aanleveren of niet; mijn aanvraag zou niet toegekend worden.

Met betrekking tot 1 punt 3:

Ik heb algemene bijstand aangevraagd, de minimale uitkering überhaupt. Het is bespottelijk dat ik mij moet laten inschrijven bij het arbeidsbureau en vijf uitzendbureaus, bewijs aan moet leveren van ontslag, gegevens aan moet leveren betreffende salaris en mijn ticket beschikbaar moet stellen.

Het gaat erom dat ik doodziek ben en dat ik NU geholpen moet worden, en niet dat de sociale dienst eerst alle regeltjes moet testen.

Dit is beslist machtsmisbruik! Iedere Nederlander van nominale intelligentie en fatsoen begrijpt dit.

De heer Z. eiste dat ik ook gegevens aan zou leveren van mijn banksaldo in Nieuw Zeeland. Ook deze gegevens waren daar in dozen ingepakt en kon ik dus ook niet leveren.

Geen gegevens? Geen uitkering. En dat in mijn situatie!

Ook dit is een voorbeeld van machtsmisbruik!

Bovendien is het onzinnig om deze gegevens te eisen.

Ik had kunnen verzwijgen dat ik een rekening in Nieuw Zeeland heb, wat heel logisch zou zijn en nauwelijks te controleren.

Ik had al een rekening in Nederland met saldo nul.

Bovendien: ik zou verschillende rekeningen kunnen hebben in Nieuw Zeeland; dat valt ook niet te controleren.

Desalniettemin ben ik eerlijk geweest en heb ik opgegeven dat ik een rekening in Nieuw Zeeland heb waar NZ\$1400 op staat.

De gemeente vindt dat *de redenen voor het opvragen van de gegevens voldoende en duidelijk weergegeven zijn* in hun brief van 13 sept. 2000.

Dat klopt: ze zijn voldoende en duidelijk weergegeven; ze zijn alleen bespottelijk. Hoeveel spierziektes zou de sociale dienst gehad willen hebben als reden voor ontslag?

De gemeente vindt de *vluchtgegevens noodzakelijk om de reden van mijn vertrek uit Nieuw Zeeland te verifiëren*. Die reden staat echt niet op het ticket vermeld.

Of ik tijdelijk of definitief naar Nederland ben vertrokken, doet niet ter zake: ik ben en blijf Nederlander en heb recht op een uitkering.

Dat een medewerker naar United Airlines heeft gebeld om het ticket te checken, geeft wel aan hoe paranoïde de medewerkers van de sociale dienst zijn.

M.b.t. punt 2 *klager is niet in de gelegenheid gesteld mondeling te worden gehoord* het volgende: het weigeren van de medewerker van de sociale dienst om mij door te verbinden is reden genoeg om ook mijn visie te horen. De gemeente vindt dit klaarblijkelijk niet noodzakelijk.

Wat betreft de wachttijd die volgens de gemeente 5 weken was, het volgende: de gemeente vindt mij hier deels verantwoordelijk voor wegens het niet op tijd aanleveren van gegevens. Zoals hierboven reeds uitgelegd waren die gegevens er niet.

Bovendien stagneerde het proces omdat de afdeling Bevolking van de gemeente Nieuwegein mijn inschrijving kwijt was geraakt. Dit heeft ook onnodig tijdverlies veroorzaakt, waar de gemeente geheel voor verantwoordelijk is.

De advocaat van de Vereniging Spierziekten Nederland, B. zei, nadat hij bovenstaand verhaal gehoord had: *ze moeten niet zeiken, ze moeten gewoon hun werk doen*. Ik mocht

dit van hem vermelden.

De gemeente Nieuwegein blijft zich beroepen op regeltjes en wetten waarom zij juist gehandeld zouden hebben. Voor ik in Nieuwegein kwam, heb ik mij in de gemeente Venray laten inschrijven, welk proces afgebroken is. Na Nieuwegein ben ik op advies van B. naar de gemeente Ede verhuisd. Zowel in Venray als in Ede ben ik geweldig opgevangen en behandeld.

In de gemeente Ede en Venray sta ik centraal, maar in de gemeente Nieuwegein staan de regeltjes centraal.

Bij A. L. S. is alles wat langer duurt dan twee dagen, te lang.

Uit het bovenstaande verhaal blijkt, dat de sociale dienst geen enkele consideratie heeft getoond voor mijn situatie. En dat terwijl ik de heer Z. van de progressie van mijn ziekte op de hoogte heb gesteld. Ik heb hem zelfs een folder m.b.t. A. L. S. gegeven.

De sociale dienst Nieuwegein komt hierbij in aanmerking voor de 4 "O" 's:

Onwetendheid, Onbegrip, Onbenul maar vooral Onwil.

Deze hele periode van twee maanden heeft zijn invloed gehad op mijn lichamelijke gesteldheid. In deze periode, en ook daarna, is mijn lichamelijke conditie hollend achteruit gegaan. De volledige verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de sociale dienst en de gemeente Nieuwegein..."

E. REACTIE COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS

Het college van burgemeester en wethouders merkte in zijn nadere reactie van 6 juni 2001 het volgende op:

"...Onbeschaafd gedrag van de receptionist

(Verzoeker; N.o.) geeft in zijn reactie aan dat de gemeente Nieuwegein wel weet met wie hij heeft gesproken. (Verzoeker; N.o.) heeft zelf tot 12 maart 2001 niet exact aangegeven op welke dag en op welk tijdstip hij dat gesprek zou hebben gevoerd. Het was daardoor voor ons onmogelijk om na te gaan met wie (verzoeker; N.o.) zou hebben gesproken.

Naar aanleiding van de tweede reactie van (verzoeker; N.o.) hebben wij contact opgenomen met de heer Z. en met beide receptionistes. Uit deze gesprekken kwam naar voren dat (verzoeker; N.o.) waarschijnlijk met één van de inkomensconsulenten heeft gesproken. Op de afdeling IKV werken ongeveer twintig personen. Met wie hij heeft gesproken is dan ook niet meer te achterhalen.

De heer Z. kan zich het volgende van het betreffende telefoongesprek nog herinneren. Het schijnt dat (verzoeker; N.o.) nogal dwingend was in zijn vraagstelling. (Verzoeker; N.o.) zou gezegd hebben dat hij terminaal was en daarom voorrang had op andere mensen. De betreffende persoon deelde hem mede dat de heer Z. niet aanwezig was in verband met andere afspraken en dat (verzoeker; N.o.) dus een afspraak moest maken. Er is naar de mening van de heer Z. op een correcte wijze met (verzoeker; N.o.) omgegaan.

(Verzoeker; N.o.) had kunnen weten dat hij zijn contactpersoon bij de sociale dienst tussen 09.00 uur en 10.00 uur had kunnen bereiken. Een cliënt krijgt bij de toekenning van een contactpersoon altijd te horen, dan wel te lezen wanneer de contactpersoon te bereiken is. Dit is de normale gang van zaken bij het bureau IKV.

Onvoldoende bewijsstukken

De vluchtgegevens zijn nodig om het vertrek uit Nieuw Zeeland te verifiëren. Indien betrokkene naar Nederland komt voor een vakantie wordt hem geen uitkering toegekend. Als uit het vliegticket blijkt, dat er ook een terugvlucht staat vermeld, kan de betrokkene in Nederland zijn voor een vakantie en ontvangt hij geen uitkering. Wij verwijzen hierbij verder naar onze eerdere reactie van 12 december 2000, punt 3. Hierin staat duidelijk aangegeven waarom wij de gegevens nodig hadden.

Wat betreft de opmerking van de advocaat van de Vereniging Spierziekten Nederland: "ze moeten niet zeiken, ze moeten gewoon hun werk doen". De sociale dienst heeft gewoon haar werk gedaan binnen de grenzen van de Abw. Zij houden binnen deze grenzen rekening met de individuele omstandigheden van de cliënt..."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:10

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

2. **Algemene wet bestuursrecht**, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997 - 1998, 25 837, Memorie van Toelichting, pag. 19 - 21

"...Artikel 9:10

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (zie bijv. het rapport van de Nationale ombudsman van 30 juni 1989, AB 1990, m.nt. P.A.M. Mevis).

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren.

Wij hebben ervan afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Klachten kunnen immers onderling sterk verschillen. Zo is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen. In dit artikel is volstaan met een aantal minimumeisen waaraan voldaan moet worden.

Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarmee wordt aangesloten bij artikel 7:3, onder c Awb. De klager kan schriftelijk en/of mondeling, waaronder ook telefonisch wordt verstaan, laten weten dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord. Mocht uit deze verklaring blijken dat inmiddels naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan kan dat leiden tot toepassing van artikel 9:5. Twijfelt het bestuursorgaan ondanks de verklaring van de klager over het al dan niet horen, dan doet het er goed aan toch tot horen over te gaan.

Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten..."