



Rapport

Datum: 20 maart 2003

Rapportnummer: 2003/056

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop zij is bejegend door een bijstandsconsulente van de afdeling Sociale Dienstverlening van de gemeente Ridderkerk. In het bijzonder klaagt zij er over dat de bijstandsconsulente:

- haar onder druk heeft gezet om vrijwilligerswerk te gaan doen;
- haar heeft tegengewerkt bij het aanvragen van bepaalde voorzieningen;
- haar diverse malen niet heeft teruggebeld;
- haar niet op een respectvolle manier heeft behandeld door tegen haar te zeggen dat zij blij mag zijn dat bepaalde aanvragen van verzoekster worden toegewezen.

Voorts klaagt verzoekster er over dat de afdeling Sociale Dienstverlening:

- haar niet op de hoogte heeft gesteld van het feit dat er een onderzoek gaande was naar de door haar moeder aan verzoekster gedane schenking, alsmede dat dit onderzoek volgens verzoekster onnodig veel tijd in beslag heeft genomen;
- haar aanvraag van 27 augustus 2001 voor bijzondere bijstand ten behoeve van een tandheelkundige ingreep pas na drie maanden heeft afgehandeld.

Beoordeling

A. Inleiding

Verzoekster ontvangt een uitkering krachtens de Algemene bijstandswet van de afdeling Sociale Dienstverlening van de gemeente Ridderkerk.

B. Ten aanzien van de bijstandsconsulent

I. Ten aanzien van het vrijwilligerswerk

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat de bijstandsconsulente van de afdeling Sociale Dienstverlening haar onder druk heeft gezet om vrijwilligerswerk te gaan doen. Volgens verzoekster is er van de zijde van de bijstandsconsulente constante druk op haar uitgeoefend om haar tenminste te doen inpassen in een vrijwilligersproject.

2. Het college van burgemeester en wethouders merkte te dien aanzien op dat verzoekster de leeftijd van 49 jaar heeft en dat zij sinds 1 december 1983 onafgebroken een ABW-uitkering heeft ontvangen. Dat verzoekster (voorlopig) op psychische grond is vrijgesteld van de verplichting om arbeid in dienstbetrekking te verrichten, maakt haar niet

op voorhand ook ongeschikt om vrijwilligerswerk te gaan verrichten. Volgens het college heeft de betrokken bijstandsconsulente verzoekster op 7 mei 2002 in het kader van een periodiek heronderzoeksgesprek nader geïnformeerd over het (landelijk en) gemeentelijk ingezette beleid tot sociale activering van bijstandsgerechtigden die (nog) een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Verzoekster is erop gewezen dat zij in beginsel onder de doelgroep voor sociale activering (tot gebruikmaking van onbenutte kwaliteiten) valt. Verzoekster is meegedeeld dat medewerking op vrijwillige basis wordt gevraagd en dat haar in overweging wordt gegeven om hierover na te denken. Voorts merkte het college op dat hetgeen met verzoekster is besproken op het punt van het mogelijk verrichten door haar van vrijwilligerswerk momenteel een gebruikelijke gang van zaken is. Ook met andere bijstandsgerechtigden met gebleken geringe kansen tot inschakeling in het arbeidsproces vinden soortgelijke gesprekken plaats.

Het college ontkent dat op verzoekster druk is uitgeoefend tot het verrichten van vrijwilligerswerk. Wel acht het college het niet geheel onbegrijpelijk dat verzoekster een dergelijke druk in haar situatie zou kunnen hebben ervaren, aangezien het om "iets nieuws" ging dat nog niet eerder aan de orde was geweest.

Ook de betrokken bijstandsconsulente ontkent dat door haar op verzoekster druk is uitgeoefend om vrijwilligerswerk te gaan verrichten. Wel heeft zij verzoekster erop gewezen dat vrijwilligerswerk voor haar misschien juist gunstig zou kunnen zijn.

3. Uit het vorenstaande volgt dat verzoekster en de bijstandsconsulente van mening verschillen over de vraag of al dan niet druk op verzoekster is uitgeoefend tot het verrichten van vrijwilligerswerk. Vast staat dat het onderwerp vrijwilligerswerk in een gesprek met verzoekster door de bijstandsconsulente ter sprake is gebracht. Gelet op het gemeentelijk ingezette beleid tot sociale activering van bijstandsgerechtigden, kon de bijstandsconsulente dit onderwerp in redelijkheid tijdens het gesprek met verzoekster ter sprake brengen. Hoewel het niet is uitgesloten dat verzoekster het aansnijden van dit onderwerp heeft ervaren als het uitoefenen van druk om vrijwilligerswerk te gaan verrichten, houdt het ter sprake brengen van dit onderwerp niet in dat verzoekster ook onder druk is gezet om vrijwilligerswerk te gaan verrichten noch is gebleken dat op verzoekster (constante) druk is uitgeoefend om dit te gaan doen. Niet gesteld kan dan ook worden dat de bijstandsconsulente verzoekster niet correct heeft bejegend.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel behoorlijk.

II. Ten aanzien van de aanvragen van bepaalde voorzieningen

1. Verzoekster klaagt er verder over dat de bijstandsconsulente haar bij het aanvragen van bepaalde voorzieningen heeft tegengewerkt. Verzoekster noemt het voorbeeld dat zij bij de bijstandsconsulente een formulier had ingediend voor een aanvraag bijzondere bijstand voor contactlenzen voor haar dochter. De bijstandsconsulente zou hierop volgens

verzoekster hebben opgemerkt dat verzoekster het wel kon indienen, maar dat het toch niet zou worden toegekend.

2. Het college van burgemeester en wethouders merkte in reactie op deze klacht op dat het niet geheel duidelijk is, wat verzoekster onder tegenwerking verstaat. Verzoekster is de afgelopen jaren ook (en juist) op voorstel van de betreffende bijstandsconsulente in aanmerking gebracht voor bijzondere bijstand in de kosten van diverse voorzieningen. Als voorbeeld noemt het college de aanvragen om bijzondere bijstand voor: het schoolbezoek van verzoeksters dochter, contactlenzen, een bril, een stofzuiger, een wasautomaat, een bed met matras, rechtshulp en tandartshulp.

Het college merkt verder op dat het geven van informatie door de bijstandsconsulente over de geringe kans van slagen bij een bepaalde in te dienen of ingediende aanvraag om bijzondere bijstand niet ongebruikelijk is, en zeker niet gezien kan worden als tegenwerking bij het aanvragen van bepaalde voorzieningen.

De betrokken bijstandsconsulente merkte in haar verklaring op dat het onjuist is dat zij verzoekster zou hebben tegengewerkt bij het verkrijgen van bijzondere bijstand of anderszins. Juist het tegendeel is waar. Vaak is op voorstel van de bijstandsconsulente bijzondere bijstand aan verzoekster toegekend. De bijstandsconsulente verwijst daarbij tevens naar een door haar opgestelde lijst aanvragen bijzondere bijstand vanaf 1999 (zie Bevindingen, onder C. 3.). Voorts wijst de bijstandsconsulente erop dat zij niet, zoals verzoekster stelt, beslissingsbevoegd is met betrekking tot het al dan niet verlenen van bijzondere bijstand.

3. Uit het vorenstaande, in het bijzonder gezien de lijst van aanvragen bijzondere bijstand, blijkt niet dat de bijstandsconsulente verzoekster bij het aanvragen van bijzondere bijstand zou hebben tegengewerkt. Dat de bijstandsconsulente verzoekster op de haalbaarheid van een aanvraag om bijzondere bijstand heeft gewezen, is niet ongebruikelijk en kan zeker niet worden beschouwd als tegenwerken bij het aanvragen van bijzondere bijstand. Niet gesteld kan dan ook worden dat de bijstandsconsulente onvoldoende oog heeft gehad voor verzoeksters belangen.

De onderzochte gedraging is ook op dit onderdeel behoorlijk.

III. Ten aanzien van het niet terugbellen

1. Voorts klaagt verzoekster erover dat de bijstandsconsulente haar diverse malen niet heeft teruggebeld.

Volgens verzoekster is de bijstandsconsulente praktisch onbereikbaar. Het is regelmatig voorgekomen dat verzoekster geprobeerd heeft om 's morgens vroeg telefonisch in contact te treden met de bijstandsconsulente. Zij kreeg dan bij afwezigheid of bezet zijn van de bijstandsconsulente de toezegging dat zij teruggebeld zou worden. Zij werd echter niet

teruggebeld.

2. De betrokken bijstandsconsulente merkt in dit verband op dat het haar niet bekend is dat zij verzoekster heeft meegedeeld dat zij haar zou terugbellen en dat zij dat niet binnen de afgesproken tijd zou hebben gedaan. Ook als verzoekster belde bij haar afwezigheid had zij verzoekster, indien haar collega's haar van het telefoontje van verzoekster in kennis hadden gesteld, teruggebeld.

3. Uit het vorenstaande volgt dat de aan verzoekster gedane toezeggingen dat zij zou worden teruggebeld niet zijn gedaan door de bijstandsconsulente. Aangezien het niet vaststaat dat de verzoeken om verzoekster terug te bellen de bijstandsconsulente ook daadwerkelijk hebben bereikt, wat daar ook van zij, kan niet worden gesteld dat de bijstandsconsulente zich tegenover verzoekster niet correct zou hebben opgesteld door de toezegging haar terug te bellen niet na te komen.

Op dit punt is de onderzochte gedraging eveneens behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het niet op respectvolle manier behandelen

1. Verzoekster klaagt er ten slotte over dat de bijstandsconsulente haar niet op een respectvolle manier heeft behandeld door tegen haar te zeggen dat zij blij mag zijn dat bepaalde aanvragen van verzoekster worden toegewezen. Volgens verzoekster grijpt de bijstandsconsulente elke gelegenheid aan om haar te kleineren en probeert zij door het maken van ontmoedigende opmerkingen de gang van zaken te stagneren. Als voorbeeld noemt verzoekster dat zij na de toekenning van een aanvraag voor bijzondere bijstand tegenover de bijstandsconsulente had opgemerkt dat het bedrag van de toekenning dermate laag was dat zij het uit haar ABW-uitkering moest aanvullen. Het antwoord van de bijstandsconsulente was dat zij blij moest zijn dat zij het kreeg en dat terwijl zij er recht op had, aldus verzoekster.

2. De bijstandsconsulente merkte hierover op dat verzoekster door haar op een respectvolle wijze werd en wordt behandeld, dat wil zeggen op een wijze die overeenkomt met wat zij in haar opleidingen heeft geleerd en die niet afwijkt van de wijze waarop zij andere cliënten tegemoet treedt. Volgens de bijstandsconsulente is deze tegemoetreding zakelijk maar met voldoende oog voor de persoonlijke problemen en omstandigheden. Voorts merkte de bijstandsconsulente op dat zij inmiddels vier jaar met verzoekster als cliënt van doen heeft. Dat verzoekster "veel krenkingen" van haar heeft ondervonden en dat zij zou manipuleren en onderhuids zou opereren vindt zij aantijgingen die nergens op slaan. In al die vier jaren heeft zij hiervan nooit iets gehoord. Verzoekster heeft zich nooit eerder over haar opstelling beklaagt, niet bij haar en niet bij haar collega's.

Wat betreft de opmerking dat verzoekster blij mag zijn dat bepaalde aanvragen zijn toegewezen merkte het college nog op dat deze bewoordingen niet door de betrokken

bijstandsconsulente zijn gebezigd. Wel is het mogelijk dat op het bezwaar van verzoekster tegen het in haar ogen lage bedrag van een bijzondere-bijstandstoekenning is meegedeeld dat sommige aanvragen volledig worden gehonoreerd en andere slechts ten dele of zelfs geheel van de hand worden gewezen. Een en ander conform de wettelijke bepalingen en het gemeentelijk bijstandsbeleid.

3. Uit het vorenstaande volgt dat de bijstandsconsulente ontkent dat zij verzoekster niet op een respectvolle wijze zou hebben behandeld. Niet is gebleken dat de bijstandsconsulente verzoekster zou hebben gekleineerd. Wat betreft de opmerking die de bijstandsconsulente volgens verzoekster tegen haar zou hebben gemaakt dat zij blij mocht zijn dat een bepaalde aanvraag zou worden toegewezen wordt opgemerkt, dat afgezien van het feit dat wordt ontkend dat de bijstandsconsulente deze opmerking zou hebben gedaan, deze opmerking niet van dien aard is dat deze beschouwd kan worden als zijnde respectloos tegenover verzoekster.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel eveneens behoorlijk.

C. Ten aanzien van de afdeling Sociale Dienstverlening

I. Ten aanzien van het niet informeren en de duur van het ingestelde onderzoek

1. Verzoekster klaagt er over dat de afdeling Sociale Dienstverlening haar niet op de hoogte heeft gesteld van het feit dat er een onderzoek gaande was naar de door haar moeder aan verzoekster gedane schenking. Ook klaagt zij er over dat dit onderzoek onnodig veel tijd in beslag heeft genomen.

2. De betrokken bijstandsconsulente stelt dat zij verzoekster mondeling heeft meegedeeld dat er een intern onderzoekje zou worden gedaan naar de vraag of de gift van verzoeksters moeder gekort moest worden op haar uitkering. De bijstandsconsulente had dit zelf telefonisch aan verzoekster meegedeeld. Volgens de bijstandsconsulente had zij dit eind maart 2002 gedaan. Zij kon zich echter niet meer herinneren of zij verzoekster hierover speciaal had gebeld dan wel dat deze mededeling deel uitmaakte van één van de telefoongesprekken die zij in die tijd met verzoekster heeft gehad.

Ten aanzien van de duur van het onderzoek naar de door verzoeksters moeder aan verzoekster gedane schenking merkte het college van burgemeester en wethouders op dat de inlevering op 15 maart 2002 van het inkomstenformulier over februari 2002 ertoe had geleid dat de bijstandsconsulente op 26 maart 2002 van de "uitkeringsadministratie" bericht had ontvangen dat verzoekster op dit formulier had vermeld dat zij een gift had ontvangen. Na intern overleg heeft de bijstandsconsulente op 4 april 2002 de opdracht gegeven om de gift niet op de uitkering in mindering te brengen en tot volledige uitbetaling van de uitkering over februari 2002 over te gaan. Volgens het college heeft het onderzoek naar de schenking zelf, acht à negen dagen, niet een onredelijk lange termijn in beslag

genomen. Wel had de interne berichtgeving vanuit de "uitkeringsadministratie" voortvarender kunnen zijn, aldus het college.

3. Verzoekster ontkent dat zij mondeling op de hoogte is gesteld van het feit dat er een onderzoek gaande was naar de door haar moeder aan haar gedane belastingvrije schenking. Voorts merkte verzoekster op dat een onderzoek door de Sociale Dienst naar deze schenking op zich wel te billijken is, maar vindt zij het onbegrijpelijk dat dit onderzoek drie weken in beslag heeft moeten nemen.

4. Gelet op het feit dat de lezing van verzoekster over het haar niet mondeling in kennis stellen van het feit dat er een onderzoek werd ingesteld naar de door haar moeder aan haar gedane schenking niet in overeenstemming is met de lezing van de bijstandsconsulente van de afdeling Sociale Dienstverlening en overigens niet is gebleken van feiten en/of omstandigheden op grond waarvan de lezing van verzoekster meer aannemelijk is dan de lezing van de bijstandsconsulente van de afdeling Sociale Dienstverlening, onthoudt de Nationale ombudsman zich op dit punt van een oordeel.

5. Wat betreft de tijd die het onderzoek naar de schenking in beslag heeft genomen, merkt de Nationale ombudsman op dat het inkomstenformulier over februari 2002 op 15 maart 2002 is ingeleverd. Op 4 april 2002 was het onderzoek afgerond en werd opdracht gegeven tot uitbetaling van de uitkering over februari 2002 over te gaan. De tijd die ligt tussen 15 maart 2002 en 4 april 2002 is te lang, temeer nu het een betrekkelijk eenvoudig onderzoek is en voorkomen moet worden dat een bijstandsgerechtigde onnodig lang op uitbetaling van zijn uitkering moet wachten. Dat de "uitkeringsadministratie" de bijstandsconsulente pas op 26 maart 2002 in kennis heeft gesteld van de betreffende schenking, en dat de bijstandsconsulente pas daarna een onderzoek kon gaan instellen, doet hier niet aan af. Te dien aanzien is niet met de vereiste voortvarendheid jegens verzoekster gehandeld. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de aanvraag bijzondere bijstand

1. Tevens klaagt verzoekster erover dat de afdeling Sociale Dienstverlening haar aanvraag van 27 augustus 2001 voor bijzondere bijstand ten behoeve van een tandheelkundige ingreep pas na drie maanden heeft afgehandeld. Aangezien verzoekster niet eerder een afspraak met haar tandarts kon maken dan nadat zij zekerheid had over de toekenning van haar aanvraag, werd deze periode nog eens verlengd met de tijd die zij op de wachtlijst heeft gestaan bij de tandarts en de tijd die nodig was voor voorbereidende behandelingen. De uiteindelijke tandheelkundige ingreep kon daardoor pas zes maanden na het indienen van haar aanvraag om bijzondere bijstand worden afgehandeld, aldus verzoekster.

2. Het college van burgemeester merkte in reactie op deze klacht op dat verzoekster het betreffende aanvraagformulier op 28 augustus 2001 heeft ingeleverd. Op 4 september 2001 heeft de betrokken bijstandsconsulente verzoekster laten weten dat bijzondere

bijstand was aangevraagd voor het plaatsen van kronen en dat was besloten om medisch advies te vragen aan Argonaut BV. Verzoekster kon in verband hiermee een oproep ontvangen voor het spreekuur van de betrokken arts. Op 1 oktober 2001 heeft de afdeling Sociale Dienstverlening bericht ontvangen van Argonaut BV dat niet eerder een afspraak kon worden gepland voor het spreekuur dan 8 oktober 2001. Het uiteindelijke advies van Argonaut BV heeft de afdeling Sociale Dienstverlening op 13 november 2001 ontvangen. Het besluit om aan verzoekster bijzondere bijstand toe te kennen voor het plaatsen van kronen is gedateerd 23 november 2001.

3. Zoals door het college van burgemeester en wethouders wordt aangegeven had de afdeling Sociale Dienstverlening binnen acht weken na ontvangst op 28 augustus 2001 van de aanvraag voor bijzondere bijstand een beslissing moeten nemen, dat wil zeggen vóór 23 oktober 2001. De afdeling Sociale Dienstverlening nam deze beslissing echter pas op 23 november 2001. Dit is te laat. Op zich kan het feit dat de afdeling Sociale Dienstverlening advies moest inwinnen bij een andere instelling alvorens zij een beslissing op deze aanvraag kon nemen met zich meebrengen dat dit besluit niet binnen de gestelde termijn kon worden genomen en een overschrijding van de beslistermijn rechtvaardigen. Echter van de afdeling Sociale Dienstverlening had in dit geval wel mogen worden verwacht dat zij verzoekster hiervan binnen de beslistermijn van acht weken in kennis had gesteld en daarbij de termijn had genoemd waarbinnen de beschikking wel tegemoet had kunnen worden gezien. Door dit niet te doen is de afdeling Sociale Dienstverlening uit het oogpunt van adequate informatieverstrekking jegens verzoekster tekort geschoten.

De onderzochte gedraging is op onderdeel niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de bijstandsconsulente van de afdeling Sociale Dienstverlening van de gemeente Ridderkerk, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk, is niet gegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van de afdeling Sociale Dienstverlening van de gemeente Ridderkerk, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk, is gegrond, behoudens ten aanzien van het verzoekster mondeling in kennis stellen dat er onderzoek werd ingesteld naar de door haar moeder aan haar gedane schenking; op dit punt onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

Onderzoek

Op 23 juli 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw W. te Ridderkerk, met een klacht over een gedraging van een consulente van de afdeling Sociale Dienstverlening van de gemeente Ridderkerk en een gedraging van de afdeling Sociale Dienstverlening van de gemeente Ridderkerk.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Ridderkerk, werd een onderzoek ingesteld.

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

Daarnaast werd de betrokken ambtenaar de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

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

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

Betrokkenen deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster diende bij brief van 17 juni 2002 een klacht in bij de gemeente Ridderkerk over (een consulente van) de afdeling Sociale Dienstverlening van de gemeente. In haar brief merkte verzoekster het volgende op:

“...Bij deze dien ik (verzoekster; N.o.) een bezwaarschrift in, en dit is gericht tegen één van uw consulenten nl. Mevr. X.

Als cliënt heb ik recht op een normale, menselijke, respectabele behandeling.

Haar gedrag de afgelopen jaren getuigt van een handelswijze die buiten de wettelijke grenzen ligt en daarom onacceptabel is. “Schijnbare” macht corrumpeert duidelijk.

Zeker gezien mijn algehele toestand gaat hier geen curerende werking vanuit, integendeel.

De algehele verstandhouding (voorzover die er ooit was) is totaal en blijvend ontwricht.

De talloze fouten, nonchalant gedrag hierover, tegenwerking wat betreft het aanvragen mijnerzijds van soms puur strikt noodzakelijke bijstand, de stagnatie van de toegestane tijdsduur enz. enz.

Het zonder aankondiging blokkeren van mijn ABW-uitkering en dit gedurende 3 maanden feb, april en mei + het uitblijven van vakantiegeld.

Haar nagenoeg nergens opslaande reden nu: 1. Dat ik mijn inkomstenformulier niet had ingeleverd Jan., wat pertinent wel het geval was. Mijn vriend heeft het ten tweede male op vraag persoonlijk aan haar afgegeven (wegens ziekte mijnerzijds).

En ook de schenking afgelopen Jan 2002 van mijn moeder die het wettelijk toegestane eigen vermogen niet heeft overschreden kan nooit tot reden stemmen om zomaar onaangekondigd iemands uitkering te blokkeren.

Het laatste gesprek met haar jl. vrijdag 14 juli 2002 (bedoeld wordt 14 juni 2002; N.o.) was van een dergelijk laag kaliber dat ik mezelf veel te hoog acht om mij tot hetzelfde niveau te willen verlagen. Omdat ik daar te veel mens voor ben en ook te allen tijde zal blijven.

De algehele "ontmoedigingstactiek" heeft op mij een bijzondere uitwerking, het maakt mij sterker dan ooit en alerter dan voorheen.

Want door alles heen zal ik toch trachten het leven voor mijn dochter en mezelf leefbaar te maken en houden ongeacht de negatieve aanslagen van de buitenwereld. Ik eis daarom op zo kort mogelijke termijn een andere consulent(e).

Het draagt te ver om alle "fouten", klachten en manipulaties te omschrijven hieromtrent.

Maar voor een uitgebreider gedetailleerd verslag hierover en duidelijk bewijsbare grensoverschrijdingen sta ik door middel van een persoonlijk gesprek hierover met u open..."

2. De waarnemend directeur Dienst Maatschappelijke Aangelegenheden van de gemeente Ridderkerk liet verzoekster bij brief van 10 juli 2002 het volgende weten:

"...Op 17 juni 2002 heeft u bij de Gemeente Ridderkerk een klacht ingediend over de wijze waarop de gemeente de uitbetaling van uw ABW-uitkering heeft uitgevoerd. Meer in het bijzonder betreft uw klacht de handelwijze van mevrouw X, bijstandsconsulente bij de afdeling Sociale Dienstverlening van de gemeente. U heeft in uw brief verzocht om een andere bijstandsconsulent.

Naar aanleiding van uw klacht heb ik een onderzoek ingesteld. In het kader van dit onderzoek heb ik op 5 juli 2002 een gesprek met u gevoerd, waarbij u uw klacht nader heeft toegelicht en aanvullende informatie aan mij heeft verstrekt.

Het onderzoek is inmiddels afgerond. De resultaten van dit onderzoek en de conclusies die ik daaraan heb verbonden over de inhoud van uw klacht, deel ik u met deze brief mee:

Het niet uitbetalen van de ABW-uitkering over de maand februari 2002.

De afdeling Sociale Dienstverlening besluit de betaling van uw ABW-uitkering over de maand februari op te schorten omdat u over die maand geen inkomstenverklaring heeft ingeleverd. U ontvangt daarover schriftelijk bericht op 12 maart 2002 van de afdeling Sociale Dienstverlening. U heeft tegenover mij verklaard dat u deze inkomstenverklaring wel heeft ingeleverd. Ik heb dat echter niet kunnen vaststellen.

Op 15 maart 2002 wordt de inkomstenverklaring alsnog ingeleverd, waarna de uitbetaling over de maand februari plaats kan vinden. Dit gebeurt echter niet omdat u op de inkomstenverklaring over de maand februari melding maakt van de ontvangst van een gift. De afdeling Sociale Dienstverlening besluit daarop te onderzoeken of er aanleiding is de ontvangst van deze gift te verrekenen met de uitbetaling van de ABW-uitkering. U wordt hiervan mondeling op de hoogte gesteld. Dit onderzoek wordt begin april 2002 afgerond, waarbij de bijstandsconsulent concludeert dat de door u ontvangen gift niet dient te worden verrekend met de uitbetaling van de ABW-uitkering.

De bijstandsconsulent geeft de administratie dan ook opdracht om de uitkering over de maand februari - zonder verdere verrekeningen - uit te betalen. Ik heb vastgesteld dat deze betaling feitelijk niet heeft plaatsgevonden. Voorts wordt nagelaten u schriftelijk op de hoogte te stellen van het besluit om de ABW-uitkering over de maand februari alsnog geheel uit te betalen.

Het niet uitbetalen van de ABW-uitkering over de maanden april en mei 2002.

Op 23 april 2002 wordt u schriftelijk uitgenodigd voor een gesprek met de bijstandsconsulent in het kader van een 'heronderzoek'. Op het betreffende tijdstip (14:15 uur) verschijnt u niet op de afspraak. De bijstandsconsulent besluit daarop de uitbetaling van de ABW-uitkering op te schorten. Van dit besluit wordt u niet schriftelijk op de hoogte gesteld. U ontvangt wel een nieuwe uitnodiging voor het heronderzoek. Dit gesprek met u vindt op 7 mei, 15:00 uur plaats. Na afloop van dit gesprek verzoekt de bijstandsconsulent de administratie om de ABW-uitkering over maand april 2002 alsnog uit te betalen.

Het heronderzoek wordt op 14 mei 2002 afgerond en ook nu is de conclusie dat de ABW-uitkering ongewijzigd moet worden voortgezet. De betaling over de maand april vindt echter niet plaats. Bovendien blijkt dat ook de uitkering over de maand mei 2002 niet wordt uitbetaald, blijkbaar omdat de betalingen nog steeds zijn geblokkeerd.

Afhandeling aanvragen bijzondere bijstand.

In ons gesprek van 5 juli 2002 heeft u ook klachten naar voren gebracht over de in uw ogen trage afhandeling van de aanvragen voor bijzondere bijstand. Ook deze klachten heb ik onderzocht door (vanaf 1999) na te gaan of de betreffende aanvragen binnen de gestelde termijn van zes weken zijn afgehandeld. Ik heb vastgesteld dat zeven van de acht door u ingediende aanvragen binnen zes weken zijn afgehandeld. In één geval (aanvraag tandartskosten d.d. 28 augustus 2001) is pas na twee maanden een beschikking toegezonden; de vertraging bij de afhandeling van deze aanvraag is veroorzaakt doordat het inwinnen en verwerken van het medisch advies langer heeft geduurd dan wenselijk is.

De handelwijze van de bijstandsconsulent.

In ons gesprek van 5 juli 2002 heeft u gezegd dat u zich onbehoorlijk behandeld voelt door de bijstandsconsulent van de afdeling Sociale Dienstverlening, mevrouw X. U heeft onder meer verklaard dat u onder druk bent gezet om vrijwilligerswerk te verrichten, dat u opzettelijk bent tegengewerkt en dat u niet op een normale respectvolle manier bent behandeld. Ik heb niet kunnen constateren dat dit inderdaad het geval is. Integendeel, de wijze waarop u door de bijstandsconsulent - bij voorbeeld inzake het heronderzoek, bij contacten over de aanvragen bijzondere bijstand en over de mogelijkheden en beperkingen bij het verrichten van vrijwilligerswerk - bent behandeld, wijkt niet af van de wijze waarop met andere cliënten wordt omgegaan en is zeker niet respectloos of tegenwerkend.

Gelet op het bovenstaande kom ik tot de volgende conclusies:

De beslissing om de uitbetaling van de ABW-uitkering over de maand februari 2002 op te schorten was in eerste instantie gebaseerd op de constatering dat de inkomstenverklaring over die maand ontbrak. Vervolgens is de uitbetaling van de uitkering over dezelfde maand opgeschort omdat de afdeling Sociale Dienstverlening een onderzoek had ingesteld naar de consequenties van de door u ontvangen gift. In beide gevallen acht ik het besluit om de uitbetaling op te schorten juist.

Vervolgens - na ontvangst van de inkomstenverklaring én na de afronding van het onderzoek over deze gift - werd de uitkering over de maand februari nog steeds niet uitbetaald, is echter onjuist. Op dat punt acht ik uw klacht terecht.

Ik ben bovendien van mening dat het zorgvuldiger zou zijn geweest indien u schriftelijk op de hoogte was gesteld van het niet uitbetalen van de uitkering over februari 2002, gedurende het onderzoek naar de door u ontvangen gift. U ontving geen schriftelijk bericht over de afhandeling daarvan, waardoor u niet op de hoogte was dat de uitkering over februari alsnog zou worden uitbetaald. Ook op dit punt acht ik uw klacht terecht.

Het besluit om de uitkering over de maand april en mei niet uit te betalen, was gebaseerd op het feit dat u niet op de afspraak voor het heronderzoek bent verschenen. Die

beslissing acht ik juist. U werd echter niet schriftelijk op de hoogte gesteld van het opschorten van uw uitkering; dit had wel moeten gebeuren. Na het heronderzoek hadden de betalingen over de maanden april en mei direct moeten worden hervat. Dat is niet gebeurd en ook in dit geval acht ik uw klacht terecht.

De aanvragen voor bijzondere bijstand zijn in bijna alle gevallen binnen de gestelde termijnen afgehandeld. Dat de afhandeling van één aanvraag langer dan zes weken heeft geduurd, wordt verklaard door de relatief lange periode die nodig was voor het inwinnen van medisch advies. Op dit punt acht ik uw klacht niet terecht.

Het is duidelijk dat er fouten zijn gemaakt bij het afhandelen en uitbetalen van uw uitkering. Namens de gemeente bied ik u daarvoor mijn excuses aan.

Ik heb vastgesteld dat de genoemde fouten zijn veroorzaakt door administratieve onzorgvuldigheden binnen de afdeling Sociale Dienstverlening. Deze fouten zijn allerminst terug te voeren op de houding en het gedrag van de bijstandsconsulent. Ik zie dan ook geen aanleiding in te gaan op uw verzoek om u een andere bijstandsconsulent toe te wijzen.

Ik hoop uw klacht hiermee voldoende te hebben beantwoord...”

B. Standpunt verzoekster

1. Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

2. In haar verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 19 juli 2002 merkte verzoekster onder meer nog het volgende op:

“...Naar aanleiding van een reeks van klachten die ik op 17 juni 2002 schriftelijk bij de directeur van de Dienst Maatschappelijke Aangelegenheden van de Gemeente Ridderkerk heb ingediend over de mij destijds toegewezen bijstandsconsulente van de Gemeentelijke Sociale Dienst, X, heb ik op 5 juli 2002 op het gemeentehuis een gesprek gehad met de waarnemend directeur van de Dienst Maatschappelijke Aangelegenheden, drs. S.

Van de mij op of omstreeks 10 juli 2002 gezonden brief waarin mijn klachten vervolgens worden afgehandeld, zend ik u in bijlage een kopie. (...). Omdat veel van mijn klachten in de brief volstrekt worden genegeerd, zoals de vele onverenigbare elementen en de onwaarheden en dat veel van de door mij door toedoen van X ondervonden krenkingen aan de kant worden geschoven, volgt hieronder een toelichting. In de brief wordt wel ingegaan op de zakelijke kant van de kwestie en voor bepaalde tekortkomingen van de zijde van de Sociale Dienst worden excuses aangeboden, maar aan het meest essentiële aspect, t.w. de verhouding consulent(e)-cliënt(e) die mijns inziens zonder meer goed behoort te zijn, daar de cliënt(e) zich voor de meeste zaken tot de consulent(e) moet

wenden en er geacht wordt toch een basis van vertrouwen te zijn, wordt zonder meer voorbijgegaan. Deze verhouding is in de loop van de tijd dermate verstoord geraakt dat er vanuit mijn optiek definitief een einde aan is gekomen. Alleen al het volstrekt negeren van veel van de zaken die voor mij zeker belangrijk zijn, getuigt van een gebrek aan respect en inlevingsvermogen en van gevoelloosheid ten aanzien van mij als cliënte. Ik leg er dan ook de nadruk op dat ik geen verzoek heb gedaan om de toewijzing van een andere consulente, maar dat ik de eis daartoe heb gesteld, omdat ik van mening ben dat ik als bijstandsgerechtigde én als mens recht heb op een respectvolle en eerlijke behandeling.

De manipulerende gang van zaken is al geruime tijd aan de gang en aangezien ik op medisch psychische gronden volledig ben afgekeurd en al geruime tijd uitermate overspannen ben (maar gelukkig niet onmondig), moge het duidelijk zijn dat er van de wijze waarop ik door de consulente behandeld word geen genezende werking uitgaat. Integendeel; de constant op mij uitgeoefende druk vormt een belemmering voor mijn vooruitgang en is zeer zeker mede de oorzaak van mijn overspannenheid. Ik heb mij kortgeleden moeten wenden tot de plaatselijke RIAGG, omdat de spanningen zo'n extreme vorm hebben aangenomen dat ik zelfs binnen mijn reeds kleine radius ook niet meer goed kan functioneren.

Tot zover de door mij voor een goed begrip noodzakelijk geachte inleiding tot mijn hieronder volgend commentaar op de antwoorden van de Dienst Maatschappelijke Aangelegenheden van de Gemeente Ridderkerk.

Punt 1. Het niet uitbetalen van de ABW-uitkering over de maand februari 2002.

Het door de dienst beweerde niet ingeleverd zijn van de inkomstenverklaring over de maand februari 2002 is een pertinente onwaarheid. De eerste inlevering vond plaats vóór de daartoe gestelde datum, i.c. de 23ste. Mijn vriend kan dit getuigen, aangezien hij, omdat ik wegens ziekte bedlegerig was, de verklaring namens mij heeft ingeleverd, evenals dat het geval was met de tweede, op 15 maart 2002 aan X in persoon overhandigde inkomstenverklaring.

Punt 1a. Ik ben niet, zoals beweerd wordt, mondeling op de hoogte gesteld van het feit dat er een onderzoek gaande was naar de door mijn moeder gedane belastingvrije schenking. Dit is de tweede pertinente onwaarheid. De hoogte van deze schenking viel overigens binnen de grens van het bedrag dat ik als alleenstaande ouder voor het jaar 2002 aan eigen vermogen mag bezitten. Dat de Sociale Dienst een onderzoek daarnaar moet instellen, valt wellicht te billijken, maar dat die dienst ongeveer 3 weken nodig heeft om dat onderzoek af te ronden, is onbegrijpelijk. Het inwinnen van inlichtingen bij het Ministerie van Sociale Zaken (mijn vriend was op 4 februari 2002 door middel van één telefoongesprek met dat Ministerie binnen 3 minuten geïnformeerd) en een korte tijd, besteed aan de bestudering van mijn dossier hadden aan het licht gebracht dat ik de voor het jaar 2002 vastgestelde grens nog niet had bereikt.

Overigens ben ik van mening dat pas tot stopzetting of blokkering van de uitkering mag worden overgegaan bij vaststelling van bewijsbare uitkeringsfraude en dan nog na schriftelijk gedane aankondiging daarvan. In mijn geval evenwel was er geen reden tot stopzetting of blokkering van de uitkering. Ik heb de inkomstenverklaring naar waarheid, d.w.z. inclusief de melding van de schenking, ingevuld en vóór de gestelde datum ingeleverd. Desondanks is de uitkering over de maand februari niet in het begin van de daaropvolgende maand uitbetaald.

Punt 2. Het niet uitbetalen van de ABW-uitkering over de maanden april en mei 2002.

Als reden wordt gegeven dat ik op 23 april 2002 om 14:15 uur niet ben verschenen op een door middel van een schriftelijke oproep gemaakte afspraak in het kader van een heronderzoek. Ik kan naar eer en geweten verklaren dat die schriftelijke oproep nimmer op mijn adres is bezorgd. Evenmin als een eerste schriftelijke oproep van de dienstverlenende organisatie Sagenn (uitvoering Wet Inschakeling Werkzoekenden en Reïntegratie Werkzoekenden en Arbeidsgehandicapten). Ter illustratie van hoe zaken kunnen mislopen: De tweede uitnodiging van deze organisatie, waarin ik opgeroepen werd om op een bepaalde (vrij)dag om 13:00 uur te verschijnen, werd op die bepaalde (vrij)dag pas omstreeks 15:00 uur door mij in mijn brievenbus aangetroffen. Op enig moment in de maand mei (de juiste datum is helaas aan mijn geheugen ontsnapt) ben ik telefonisch benaderd door de consulente X met de vraag of ik een oproep had ontvangen van Sagenn. Op mijn ontkennend antwoord zei zij dat, indien ik alsnog een oproep zou ontvangen, ik daarop niet behoefde in te gaan. Desondanks heb ik na ontvangst van de te laat bezorgde tweede uitnodiging van Sagenn telefonisch contact met die organisatie opgenomen, waarbij ik alsnog werd uitgenodigd voor een gesprek. Aan deze uitnodiging heb ik dan ook gevolg gegeven.

Punt 3. De afhandeling van aanvragen voor bijzondere bijstand.

De behandeling van mijn aanvraag van 27 augustus 2001 voor bijzondere bijstand ten behoeve van een tandheelkundige ingreep heeft 3 maanden in beslag genomen. Aangezien ik niet eerder een afspraak met mijn tandarts kon maken dan nadat ik zekerheid had over de toekenning van mijn aanvraag, werd deze periode nog eens verlengd met de tijd gedurende welke ik op de wachtlijst van de tandarts was geplaatst en de tijd die nodig was voor voorbereidende behandelingen. De uiteindelijke ingreep kon pas in februari 2002, dus 6 maanden na het indienen van mijn aanvraag worden afgerond.

Tegenover het verweer van de Dienst Maatschappelijke Aangelegenheden dat alle andere aanvragen binnen de gestelde termijnen zijn afgehandeld, stel ik wel dat de toekenningen voor het merendeel geruime tijd (gemiddeld twee maanden) op zich lieten wachten en dat een navrant detail hiervan is dat ik in veel gevallen de bedragen waarvoor ik bijzondere bijstand aanvroeg, van mijn bijstandsuitkering moest voorschieten.

Punt 4. De handelwijze van de bijstandsconsulente X.

Ondanks het gegeven dat ik volledig ben afgekeurd en met aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid nooit meer tot een volwaardig lid van de arbeidende klasse zal kunnen worden gerekend, is er van de zijde van de consulente de constante druk om mij ten minste te doen inpassen in een vrijwilligersproject. In het eerder vermelde met Sagenn gevoerde gesprek is vrijwilligerswerk eveneens ter sprake gekomen. Ik heb toen óók gezegd dat ik daartoe niet in staat ben, hetgeen de consulente in een later onderhoud dat ik met haar had ertoe bracht te stellen dat ik geen vrijwilligerswerk "zou willen doen", mij daarmee woorden in de mond leggend die ik niet heb gebezigd. Ik heb toen opgemerkt dat er een duidelijk verschil is tussen niet kunnen en niet willen. Bovendien ben ik van mening dat vrijwilligheid letterlijk "uit eigen vrije wil" betekent. Wanneer het verrichten van onbetaalde arbeid geschiedt op last van een ander onder bedreiging van sancties wordt de eigen vrije wil uitgeschakeld en is er dus min of meer sprake van dwangarbeid.

Ik heb reeds zeer geruime tijd de ervaring dat de consulente elke gelegenheid aangrijpt om mij te kleineren en probeert door het plaatsen van ontmoedigende opmerkingen de gang van zaken te stagneren. Enige voorbeelden uit het verre en nabije verleden:

Na de toekenning van een aanvraag voor bijzondere bijstand merkte ik tegenover haar op dat het bedrag van de toekenning dermate laag was dat ik het uit mijn abw-uitkering moest aanvullen. Haar antwoord was dat ik "blij moest zijn dat ik het kreeg". En dat terwijl ik er nota bene recht op heb!

Op mijn verzoek om een formulier voor het indienen van een aanvraag voor bijzondere bijstand voor contactlenzen t.b.v. mijn dochter zei zij dat ik "het wel kon indienen, maar dat het toch niet zou worden toegekend". Daar zij mij het formulier uiteindelijk wel heeft gegeven, is niet ingegaan op mijn klacht. Het gaat mij in dit geval evenwel niet om het wel of niet hebben ontvangen van het formulier, maar om de manier waarop. Helaas waren er geen getuigen van dit voorval.

Ook is er sprake van een gebrek aan wetenschap van op een bepaald moment geldende regels en dus van beoordelingsfouten en van onzorgvuldigheid. In april 2001 ontving ik van het pensioenfonds van mijn overleden ex-echtgenoot een belastingvrije jubileumschenking van f 300,00. Kennelijk zonder zich te hebben verdiept in de voor dat jaar geldende normen inzake het toegestane eigen vermogen, heeft zij het bedrag in mindering gebracht op mijn bijstandsuitkering. Pas nadat ik er haar nadrukkelijk op heb moeten wijzen dat ik nog onder de voor dat jaar vastgestelde grens zat, werd de inhouding tenietgedaan.

Eens ontving ik bij een aan mij gericht poststuk de gegevens en aantekeningen over een andere cliënt van de Gemeentelijke Sociale Dienst, welke fout bij mij het vermoeden heeft doen rijzen dat ook mijn gegevens weleens onder de ogen van een ander zouden kunnen komen.

Wat ik eveneens als bijzonder ergerlijk heb ervaren is dat de consulente haar evidente fouten op een nonchalante wijze afdoet en/of anderen daarvoor verantwoordelijk stelt, terwijl haar functie met zich meebrengt dat zij op bepaalde onderdelen wel degelijk beslissingsbevoegd en dus verantwoordelijk te houden is.

Consulente is telefonisch praktisch onbereikbaar. Het is menigmaal voorgekomen dat ik op grond van de toezegging teruggebeld te worden de gehele ochtend daarop heb gewacht. Het teruggebeld worden bleef echter uit, niet alleen die dag maar ook de dagen daarna.

Bij de balie van de Sociale Dienst mag tegenwoordig alleen het allernoodzakelijkste summier besproken worden, hetgeen inhoudt dat een diepgaander gesprek met de consulent(e) pas plaats kan vinden hetzij via telefonisch contact (de kwestie van de bereikbaarheid vooropgesteld) hetzij in een onderhoud vis-à-vis na telefonische afspraak, in welk laatste geval men minimaal twee weken moet wachten.

De uitkeringen over de maanden februari en april zijn pas in juni tezamen met de uitkering over de maand mei en het vakantiegeld uitbetaald en dan nog nadat ik de zaak onder de aandacht van de Sociale Dienst heb moeten brengen.

Het door de Gemeente Ridderkerk uitgegeven z.g. huishoudboekje waarin alle gegevens zijn opgenomen omtrent uitkeringen en bijzondere bijstand dateert van 1999. Een recent exemplaar is niet verkrijgbaar, terwijl sommige regels en normbedragen sindsdien tóch gewijzigd zijn. De cliënt(e) wordt van de wijzigingen echter niet op de hoogte gesteld en als hij of zij zelf geen speurwerk daarnaar verricht, wordt hij of zij stilzwijgend financieel benadeeld.

Mijn klachten zijn van voor mij zeer ernstige aard en strekken zich uit over een lange periode waarin ik veel heb moeten dulden en het nodige geduld heb moeten opbrengen om de consulente in kwestie duidelijk aanwijsbare, mij krenkende feiten ten laste te kunnen leggen.

U zult, naar ik hoop, begrijpen dat de verhouding dermate ontwricht is dat voortzetting ervan voor mij onmogelijk is geworden, omdat dit psychisch een te grote tol van mij eisen zal.

Tot het niveau waarop de consulente onderhuids opereert, wil ik mij niet verlagen. Daarom kunt u overtuigd zijn van de waarheid van wat ik hier naar voren heb gebracht.

Dat de waarnemend directeur (...) zich achter zijn manipulerend personeel schaaft, zegt zeer veel over de algehele werkwijze van de Sociale Dienst, die ik als onacceptabel moet kwalificeren.

Mijn dringend verzoek aan u is uw licht over deze onverkwikkelijke zaak te laten schijnen, tot een oordeel te komen en mij te helpen bij het verwezenlijken van mijn verlangens: Een

andere consulent(e) en een respectvolle en menselijke behandeling...”

C. Standpunt college van burgemeester en wethouders

1. Het college van burgemeester en wethouders deelde de Nationale ombudsman in reactie op de klacht van verzoekster bij brief van 27 september 2002 het volgende mee:

“...2.1. Uitgeoefende druk voor vrijwilligerswerk.

In overeenstemming met het ministerieel beleid hebben wij het beleid ingezet om ten aanzien van bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt te bevorderen dat zij zo mogelijk sociaal geactiveerd worden.

Dit beleid wordt in eerste instantie in Ridderkerk in daarvoor in aanmerking komende gevallen uitgedragen door "Sagenn", onze arbeidstoeleidingsorganisatie. Klaagster heeft de leeftijd van 49 jaar en ontvangt sedert 1 december 1983 onafgebroken algemene-bijstandsuitkering, thans mede ten behoeve van haar inwonende 16-jarige dochter. Dat zij (voorlopig) op psychische gronden is vrijgesteld van de verplichting om arbeid in dienstbetrekking te verrichten, maakt haar niet op voorhand ook ongeschikt tot het verrichten van adequaat vrijwilligerswerk.

Klaagster had bij "Sagenn" voornoemd al te kennen gegeven niet voor vrijwilligerswerk in aanmerking te willen komen. De betrokken bijstandsconsulent heeft klaagster op 7 mei 2002 in het kader van een periodiek heronderzoeksgesprek nader geïnformeerd over het (landelijk en) gemeentelijk ingezette beleid tot sociale activering van bijstandsgerechtigden die (nog) een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Klaagster is erop gewezen dat zij in beginsel onder de doelgroep voor sociale activering (tot gebruikmaking van onbenutte kwaliteiten) valt. Haar is medegedeeld dat medewerking op vrijwillige basis wordt gevraagd en dat haar in overweging wordt gegeven over een en ander haar gedachten te laten gaan.

Wij merken hierbij op, dat hetgeen met klaagster is besproken op het punt van het mogelijk verrichten door haar van vrijwilligerswerk momenteel een gebruikelijke gang van zaken is. Ook met andere bijstandsgerechtigden met gebleken geringe kansen tot inschakeling in het arbeidsproces vinden soortgelijke gesprekken plaats.

Uit klaagsters (wat felle) reacties maken wij op, dat zij van oordeel is dat een gesprek over het eventueel verrichten van vrijwilligerswerk overbodig is nu zij op psychische gronden arbeidsongeschikt is verklaard.

Een poging om niettemin met haar over dergelijk werk te spreken ervaart klaagster kennelijk als nogal bedreigend, zonder ook de wellicht positieve kant hiervan te willen zien.

De druk waarop klaagster doelt kan in wezen niet zijn uitgeoefend. Niet geheel onbegrijpelijk is dat klaagster een dergelijke druk in haar situatie wel zou hebben kunnen

ervaren. Het gaat immers om "iets nieuws", dat nog niet eerder aan de orde is geweest.

2.2 Tegenwerking bij het aanvragen van bepaalde voorzieningen.

Niet geheel duidelijk is wat klaagster onder tegenwerking verstaat. Klaagster is de afgelopen jaren ook (en juist) op voorstel van de betrokken bijstandsconsulent in aanmerking gebracht voor bijzondere bijstand in de kosten van diverse voorzieningen, zoals, voor het schoolbezoek van haar dochter, voor contactlenzen, voor een bril, voor een stofzuiger, een wasautomaat, een bed met matras, voor rechtshulp en tandartshulp (kronen). Zie ook bijgevoegd overzicht. Ook is op voorstel van bedoelde consulent het pensioenfonds-jubileumgeschenk ad f. 300,- niet op klaagsters bijstandsuitkering in mindering gebracht. Wettelijk gezien (art. 42 e.v. Abw) had deze inminderingbrenging wel moeten plaatsvinden, omdat er sprake was van inkomen (art. 47, eerste lid, Abw) en niet, zoals klaagster meent, van vermogen (punt 4 van het klaagschrift). Onder "tegenwerking" in dit verband wordt uiteraard niet verstaan het geven van informatie door de bijstandsconsulent (hetgeen niet ongebruikelijk is) over de geringe kans van slagen bij een bepaalde in te dienen of ingediende aanvraag om bijzondere bijstand.

Dergelijke informatie is ook aan klaagster, indien deze informatie te pas kwam, door de betrokken bijstandsconsulent verstrekt.

2.3 Het diverse malen niet terugbellen.

De betrokken bijstandsconsulent heeft, voorzover verzoeken om klaagster terug te bellen aan haar zijn doorgegeven, steeds voor het terugbellen zorggedragen.

2.4 Niet respectvolle behandeling door klaagster erop te wijzen dat "zij blij mag zijn" dat bepaalde aanvragen zijn toegewezen.

Deze bewoordingen zijn niet door de betrokken bijstandsconsulent gebezigd. Wel is het mogelijk dat op klaagster bezwaar tegen het in haar ogen lage bedrag van een bijzondere-bijstandstoekenning (punt 4 van het klaagschrift) is medegedeeld, dat sommige aanvragen volledig worden gehonoreerd en andere slechts ten dele of zelfs geheel van de hand worden gewezen. Een en ander conform de wettelijke bepalingen en het gemeentelijk bijstandsbeleid.

2.5 Onderzoek naar ontvangen schenking: berichtgeving aan klaagster, tijdsduur.

Eind maart 2002 heeft de betrokken bijstandsconsulent klaagster telefonisch medegedeeld dat haar opgave op het "inkomstenformulier" betreffende februari 2002, namelijk dat zij een gift ad € 565,00 van haar moeder heeft ontvangen, reden vormt voor een nader onderzoek en dat daarom de uitkering nog even wordt geblokkeerd. Niet is meer bekend of deze mededeling werd gedaan in een om die reden apart gevoerd telefoongesprek of dat deze mededeling onderdeel was van een telefoongesprek dat primair om een andere reden

plaatsvond. Van de stellige ontkenning van klaagster van bedoelde mondelinge berichtgeving inzake het schenkingsonderzoek hebben wij kennisgenomen.

De inlevering op 15 maart 2002 door klaagsters vriend van het "inkomstenformulier" betreffende februari 2002 (volgens klaagster zou deze vriend ook eerder, en tijdig, een dergelijk formulier hebben ingeleverd) leidde ertoe dat de betrokken bijstandsconsulent eerst op 26 maart 2002 van "de uitkerings-administratie" bericht ontving dat klaagster had gemeld een gift te hebben ontvangen.

Na intern overleg gaf deze consulent op 4 april 2002 opdracht de gift niet op de uitkering in mindering te brengen en tot volledige uitbetaling van de uitkering over februari 2002 over te gaan. Zie over een en ander ook de bijgevoegde "Feitelijke uitleg" van de betrokken bijstandsconsulent. Het schenkingsonderzoek zelf (8 á 9 dagen) heeft ons inziens niet een onredelijk lange termijn in beslag genomen. Wel had de interne berichtgeving vanuit "de uitkeringsadministratie" voortvarender kunnen zijn.

Waarschijnlijk is, dat een aantal zaken, waaronder met name het aanvankelijk niet door klaagster hebben ingeleverd van het "inkomstenformulier" aangaande februari 2002 (hetgeen klaagster betwist), samenliep waardoor de, op zichzelf onnodige, vertraging plaatsgreep.

Overigens heeft klaagster door alleen deze vertraging (en blokkering van haar uitkering over februari 2002) geen financiële schade ondervonden: zij had immers de gift ad € 565,00 van haar moeder ter beschikking. Ook had zij eerder erover kunnen reclameren dat zij de uitkering over februari 2002 nog niet had ontvangen, wat mogelijk niet geschiedde omdat zij van de blokkering op de hoogte was.

2.6 Ontijdige afhandeling aanvraag bijstand tandartskosten.

Klaagster dagtekende het desbetreffende aanvraagformulier op 27 augustus 2001 en leverde dit op 28 augustus 2001 ten gemeentehuize in. De betrokken bijstandsconsulent berichtte klaagster bij brief van 4 september 2001 dat bijzondere bijstand is aangevraagd betreffende de plaatsing van kronen en dat is besloten medisch advies te vragen aan Argonaut BV.

In verband hiermede kon klaagster een oproep ontvangen voor het spreekuur van de betrokken arts. Aan deze oproep zou zij gevolg moeten geven. Reiskosten (naar Dordrecht) konden op bijgevoegd declaratieformulier worden vermeld.

Het ware ons inziens volledigheidshalve beter geweest aan deze brief toe te voegen dat door de adviesaanvraag de mogelijkheid bestaat dat de beslistermijn van acht weken met enkele weken kan worden overschreden. Op 1 oktober 2001 ontvingen wij schriftelijk bericht van Argonaut BV dat niet eerder een afspraak kon worden gepland dan voor (het spreekuur van) maandag 8 oktober a.s. om 13:30 uur.

Het uiteindelijke advies van Argonaut BV ontvingen wij op 13 november 2001.

Het voor klaagster begunstigend besluit is op 23 november 2001 gedateerd en behelst een bijzonder-bijstandsbedrag van f 787,-, zijnde de niet door de zorgverzekeraar gedekte kosten van plaatsing van twee kronen.

Het moet, lijkt ons, voor klaagster in redelijkheid duidelijk zijn geweest dat op haar aanvraag niet binnen de wettelijke termijn zou kunnen worden beslist. Overigens had zij na ommekomst van deze termijn van acht weken bij ons in bezwaar kunnen komen tegen het uitblijven van een besluit (art. 6:2 jo. 6:12 Awb)..."

2. Bijgevoegd was onder meer de door de consulente, mevrouw X, op schrift gestelde feitelijke uitleg naar aanleiding van de klachtenbrief van verzoekster. Deze uitleg luidt als volgt:

"...Uitkering februari 2002 is door de uitkeringsadministratie geblokkeerd wegens het niet tijdig inleveren van het inkomstenbriefje februari 2002 en om deze reden is er een opschortingbeschikking verstuurd op 12-03-02.

Inkomstenbriefje februari is door betr. overgelegd op 15-03-02 (ondertekening betr. op 14-03-02). Deze is door mij persoonlijk in uitbak naar afdeling UA gelegd.

Wegens veel te late inlevering van het inkomstenbriefje is UA niet overgegaan tot uitbetaling uitkering februari 2002 (zonder mijn medeweten).

N.a.v. inkomstenbriefje februari 2002 met hierop vermelding gift van moeder komt op 26-03-02 groene flap met de mededeling uitkering februari 2002 niet uitbetaald + vermelding gift (1e melding van UA richting mij m.b.t. niet uitbetaalde uitkering).

Geen verdere reactie van betr. m.b.t. niet uitbetalen uitkering februari 2002.

Mijn telefonische reactie naar medewerkster UA m.b.t. tot blokkade +gift: uitkering maart 2002 uitbetalen en uitkering februari 2002 geblokkeerd laten i.v.m. onderzoek gift vrijlaten wel of niet. Dit is destijds wel aan betr. medegedeeld.

In overleg met (...) en dossieronderzoek besloten gift vrij te laten - definitieve antwoord op groene flap: gift niet korten en uitkering februari uitbetalen. Dit is gebeurd op 04-04-02

Vervolgens is betr. uitgenodigd voor een heronderzoek op dinsdag 23 april 2002 om 14.15 uur. Betr. verschijnt niet zonder bericht. Mijn reactie uitkering april 2002 blokkeren middels een gele flap en tweede uitnodiging verzonden. Nieuwe afspraak dinsdag 07-05-2002 om 15.00 uur waarop betr. verschijnt.

Tijdens het gesprek geen reactie van betr. m.b.t. niet uitbetaalde uitkeringen wel m.b.t. gesprek Sagenn (bestandsanalyse) en foutieve uitbetaling bijzondere bijstand t.b.v. eigen

bijdrage kronen en hoe het mogelijk was dat IKB 02/02 als niet ingeleverd kon worden beschouwd terwijl deze wel was ingeleverd.

Na afloop heronderzoekgesprek heb ik telefonisch contact opgenomen met medewerkster UA met het verzoek uitkering april 2002 uit te betalen met eerstvolgende betalingsrun. Door drukte bij UA is dit waarschijnlijk niet uitgevoerd en geen bevestiging door mij middels een gele flap.

Heronderzoek 05/02 is afgehandeld op 14-05-02 - ongewijzigde voortzetting.

Nogmaals geen reactie van betr. m.b.t. niet uitbetaalde uitkeringen.

Op vrijdag 14-06-02 staat betr. aan de balie en meldt dat zij 3 maanden geen uitkering heeft ontvangen, te weten: maart, april en mei 2002. Mijn verbazing is groot. Ik vraag betr. plaats te nemen in de spreekkamer en word overspoeld met verwijten.

Ik spreek met betr. af dat ik op onderzoek uit ga bij de afdeling UA daar ik niet precies weet wat er nu allemaal aan de hand is daar ik in de veronderstelling ben dat de uitkering geheel volgens plan wordt uitbetaald.

Ik ga direct naar afdeling UA met het verzoek een kasvoorschot te verstrekken ad

€ 1000,00 met het verzoek het resterende bedrag m.b.t. uitkering februari, april en mei + het vakantiegeld uit te laten betalen met eerstvolgende betalingsrun.

Bij terugkomst in de spreekkamer met het kasvoorschot, gaat betr. verder met haar verwijten waarna ik haar nogmaals probeer duidelijk te maken dat ik in de overtuiging was dat haar uitkering gewoon liep en vraag haar waarom zij niet eerder contact met mij heeft opgenomen.

Betr. reageert woedend dat ik een verschrikkelijke hekel aan haar heb en dat ik alles er aan doe om haar uitkering te dwarsbomen en blijft dit maar herhalen. Ik reageer kalm dat dit niet het geval is en dat ik al mijn cliënten en hun aanvragen afhandel naar eer en geweten. Zij sist mij toe dat dit niet het geval is.

Betr. reageert daarna met overslaande stem dat zij nu haar vriend wilt bellen. Ik reageer dat ik dit niet toesta omdat ik niet het idee heb dat het telefoongesprek met haar vriend een meerwaarde aan het gesprek kan toevoegen daar betr. niet van het tegendeel te overtuigen is dat ik zo niet in mijn werk sta om cliënten te dwarsbomen en vooral betr. niet.

Ik deel betr. mede indien zij een klacht heeft m.b.t. mijn handelwijze dat zij een klacht kan indienen bij mijn bureauhoofd en beëindig het gesprek. Ik loop met haar mee naar de kas en overhandig de caissière het kasvoorschot en zeg betr. gedag.

Tevens dient vermeld te worden dat bij herstel uitkering bij UA blijkt dat betr. dubbel bedrag van een aanvraag CES fonds heeft ontvangen waarvan betr. geen melding heeft gemaakt en deze wordt direct verrekend.

Wat mij stoort aan deze klacht zijn de beschuldigingen m.b.t. tegenwerking van aanvragen en afwijzingen, stagnatie van toegestane tijdsduur en manipulaties daar ik zo niet in mijn werk sta.

Tevens wil ik niet dat aan haar een ander contactpersoon wordt toegewezen daar dit m.i. haar gevoel versterkt en dit feitelijk toegeven is aan haar gedrag...”

3. Voorts was bijgevoegd de reactie van de consulente, mevrouw X, met betrekking tot de afhandeling aanvragen bijzondere bijstand vanaf het jaar 1999. Deze reactie luidt als volgt:

“...Aanvraag categoriale bijzondere bijstand d.d. 23-02-99 t.b.v. aanschafkosten wasautomaat en

verwijderingsbijdrage.

Toekenningbeschikking d.d. 18-03-1999.

Aanvraag bijzondere bijstand d.d. 01-07-00 t.b.v. aanschafkosten contactlenzen dochter.

Toekenningsbeschikking d.d. 16-07-99. (bedoeld zal zijn 16-07-00; N.o.)

Aanvraag bijzondere bijstand d.d. 26-04-00 t.b.v. reparatiekosten achterwiel fiets en homeopathisch middel Phutalan Menohyta (voor klachten overgang).

Afwijzingsbrief d.d. 16-05-00:

Reparatiekosten achterwiel, deze dienen te worden voldaan uit de algemeen noodzakelijke kosten van het bestaan.

Vergoeding homeopathisch middel eerst via voorliggende voorziening via Zorgverzekeraar middels recept van huisarts. Indien geen vergoeding via Zorgverzekeraar bijzondere bijstand mogelijk na het opvragen van een medisch advies.

Aanvraag bijzondere bijstand 17-05-00 t.b.v. aanschafkosten contactlenzen dochter.

Toekenningsbeschikking d.d. 30-05-00.

Aanvraag bijzondere bijstand d.d. 28-07-00 t.b.v. meerkosten aanschafkosten van contactlenzen dochter boven reeds toegekende bijzondere bijstand.

Afwijzingsbeschikking d.d. 10-08-00.

Aanvraag bijzondere bijstand 04-05-00 t.b.v. aanschafkosten 1 paar contactlenzen i.v.m. door omstandigheden verloren contactlenzen.

Toekenningsbeschikking d.d. 10-07-00.

Aanvraag bijzondere bijstand d.d. 22-10-01 t.b.v. aanschafkosten bed met matras met toebehoren zoals lakens, onderlakens, dekbed, dekbedovertrekken i.v.m. slechte rug dochter.

Toekenningsbeschikking 14-11-01 t.b.v. aanschafkosten bed en matras tot het vastgestelde maximale bijstandbedrag + afwijzing voor overige meerkosten daar deze uit eigen middelen dienen te worden voldaan.

Aanvraag bijzondere bijstand d.d. 28-08-01 t.b.v. eigen bijdrage tandartskosten, m.n. het plaatsen van kronen.

Late afwerking aanvraag i.v.m. het opvragen van een medisch advies i.v.m. het vaststellen van de noodzaak plaatsing kronen. Het medisch advies is opgevraagd per 04-08-01. Betr. is hierover destijds

telefonisch op de hoogte gebracht door o.g.

Het medisch advies komt retour op 12-11-01 en toekenningsbeschikking is verstuurd per 23-11-01...”

4. Tevens was bijgevoegd het verslag van het gesprek van de waarnemend directeur Dienst Maatschappelijke Aangelegenheden, de heer S. van de gemeente Ridderkerk met verzoekster van 5 juli 2002 naar aanleiding van de door haar op 17 juni 2002 ingediende klacht. Dit verslag luidt als volgt:

“...(Verzoekster; N.o.) heeft op 12 juni 2002 (bedoeld wordt 17 juni 2002; N.o.) een klacht ingediend over de wijze waarop de gemeente de uitbetaling van de ABW-uitkering heeft uitgevoerd.

De heer S. geeft de stand van zaken weer over de procedure van de klachten. (Verzoekster; N.o.) gaat akkoord met de procedure.

De heer S. neemt de brief van mevrouw (...) door.

Mevrouw geeft aan dat zij:

In verband met ziekte geen inkomstenverklaring kan inleveren van de maand februari.

Op 15 maart wordt de inkomstenverklaring door een vriend van mevrouw afgegeven

Mevrouw (...) geen uitkering heeft ontvangen van de maand februari 2002, omdat de inkomstenverklaring van de maand februari 2002 niet ingeleverd zou zijn.

In januari 2002 een schenking heeft ontvangen die geen gevolgen voor de uitkering zou hebben.

Op 27 augustus 2001 een aanvraag voor tandheelkunde ingediend had, waarna de toekenning pas op 23 november 2001 wordt toegekend. De wettelijke termijn die hier voor staat is 8 weken.

Op 23 april 2002 een gesprek zou moeten hebben met Sagenn. Die uitnodiging heeft zij nooit ontvangen.

Een tweede uitnodiging komt twee uur na de betreffende afspraak.

Deze afspraken heeft mevrouw X afgesproken met Sagenn om mevrouw vrijwilligerswerk te gaan laten doen. Dit is echter niet mogelijk voor mevrouw want zij is volledig arbeidsongeschikt bevonden.

Op 14 juni 2002 kennis van een uitkeringsachterstand van de maanden april en mei 2002.

Op een respectvolle manier behandeld wil worden.

Conclusie van de heer S.

Mevrouw geeft 4 elementen in de brief aan nl.:

- opschorten van uitkering van de maand februari 2002
- opschorten van uitkering van de maanden april en mei 2002
- afhandeling aanvragen bijzondere bijstand
- handelwijze van de bijstandsconsulente

Actie

De heer S. zal ook een gesprek aangaan met mevrouw X. Daarna onderzoekt hij de zaken..."

5. Voorts was bijgevoegd het verslag van het gesprek van de heer S. met mevrouw X van 5 juli 2002 naar aanleiding van de door verzoekster op 17 juni 2002 bij de gemeente over mevrouw X ingediende klacht. Dit verslag luidt als volgt:

"...Op 17 juni 2002 heeft (verzoekster; N.o.) een schriftelijke klacht ingediend bij de gemeente Ridderkerk inzake de handelwijze van een medewerker van de gemeente. In

een gesprek met mevrouw X heeft zij het volgende verklaard:

Inkomstenverklaring niet ontvangen. Als inkomstenverklaringen niet op tijd worden ingeleverd volgt er conform de procedure geen uitkering van betaling

Op de inkomstenverklaring van februari 2002 wordt melding gemaakt van een gift. Bij giften e.d. moet eerst worden nagegaan of er een korting op de uitkering moet volgen, dus wordt de uitkering over februari stopgezet tot de uitslag van het onderzoek bekend is. Daarna wordt opdracht gegeven tot uitkering.

Op 23 april 2002 wordt mevrouw uitgenodigd voor een gesprek over "heronderzoek". Op deze afspraak verschijnt mevrouw niet. Daarom wordt conform de procedure (...) opdracht gegeven tot stopzetten uitkering. Op 7 mei 2002 verschijnt mevrouw wel op de uitnodiging, waarna opdracht gegeven wordt tot uitkeren.

Bij de aanvraag tandartskosten is mevrouw X niet bekend waarom de gestelde termijn van acht weken wordt overschreden. Zij weet immers de gestelde termijn en heeft de aanvraag direct in behandeling genomen.

Op de aantijging van mevrouw over een behandeling die zij niet respectvol, onder dwang en met tegenwerking verklaart mevrouw X iedere cliënt respectvol en met tact te behandelen.

Conclusie inzake de verklaring van mevrouw X:

Mevrouw X heeft gehandeld conform de procedure om uitkering op te schorten. Na afronding onderzoek geeft zij opdracht tot betaling, dit komt echter niet door bij de administratie. Mevrouw X had mevrouw schriftelijk op de hoogte kunnen stellen.

Bij het niet uitkeren over de maanden april en mei is gebleken dat de procedure van opdracht geven tot uitkeren niet waterdicht is. Er wordt niet uitgekeerd op de opdracht van mevrouw X. Een volgsysteem in de procedure ontbreekt hierin.

Mevrouw X geeft niet de indruk cliënten respectloos te behandelen.

Conclusie inzake de verklaring van (verzoekster; N.o.):

Het is gebleken dat de uitkering van februari onterecht niet is uitgekeerd.

Ook het opschorten van de maanden april en mei had na het gesprek hervat kunnen worden.

(Verzoekster; N.o.) heeft onterechte uitlatingen geuit over de bijstandsconsulent, waardoor de eis om een andere bijstandsconsulent niet ingewilligd wordt..."

D. Standpunt BETROKKEN AMBTENAAR

Daarnaar gevraagd stelde de betrokken consulente, mevrouw X, naar aanleiding van de klacht van verzoekster, aan de Nationale ombudsman op 23 september 2002 de volgende verklaring op. Deze verklaring luidt als volgt:

“...Vrijwilligerswerk

Ik heb met (verzoekster; N.o.), net zoals ik dat bij andere cliënten doe die daarvoor in aanmerking zouden kunnen komen, de mogelijkheid van het verrichten van vrijwilligerswerk besproken.

Zij kapte dit onmiddellijk af en wilde er niet over praten omdat zij op psychische gronden voor werken was afgekeurd.

Ik heb haar erop gewezen dat vrijwilligerswerk voor haar misschien juist gunstig zou kunnen zijn.

Van door mij uitgeoefende "constante druk" was absoluut geen sprake. Dit zou ook geen zin hebben omdat de wet dat werk niet als verplichting voorschrijft.

Tegenwerking bij het aanvragen

Persé onjuist is dat ik (verzoekster; N.o.) zou hebben tegengewerkt bij het verkrijgen van bijzondere bijstand of anderszins.

Het tegendeel is waar. Vele malen is op mijn voorstel bijzondere bijstand toegekend; ik verwijs naar de opsomming die ik vanaf 1999 heb gemaakt.

Overigens is het onjuist dat ik, zoals (verzoekster; N.o.) stelt, beslissingsbevoegd was terzake van het verlenen van bijzondere bijstand.

Niet terugbellen

Het is mij niet bekend dat ik (verzoekster; N.o.) heb medegedeeld dat ik zal terugbellen en dat ik dat niet binnen de afgesproken tijd zou hebben gedaan.

Ook indien (verzoekster; N.o.) belde bij mijn afwezigheid belde ik haar terug indien mijn collega's mij van haar telefoontje op de hoogte hadden gebracht.

Niet respectvol

(Verzoekster; N.o.) werd en wordt door mij op respectvolle wijze behandeld, d.w.z. op een wijze die overeenkomt met wat ik in mijn opleidingen heb geleerd en die niet afwijkt van de wijze waarop ik mijn andere cliënten tegemoet treed. Deze tegemoetreding is zakelijk

maar met voldoende oog voor persoonlijke problemen en omstandigheden. Met (verzoekster; N.o.) heb ik nu vier jaren als cliënt van doen. Dat zij "veel krenkingen" van mij heeft ondervonden, dat ik "manipuleer" en "onderhuids opereer" vind ik aantijgingen die nergens op slaan. In al deze jaren is mij nimmer hiervan iets ter ore gekomen. (Verzoekster; N.o.) heeft zich nooit over mijn opstelling beklagd; niet bij mij, niet bij collega's of bij b en w.

Schenking van moeder

Ik blijf bij mijn verklaring dat (verzoekster; N.o.) mondeling is medegedeeld dat er een intern onderzoekje wordt gedaan naar de vraag of de gift van moeder moet worden gekort op haar uitkering. Daarom zou de uitkering over februari nog even niet worden betaald. Ik heb haar dat zelf telefonisch medegedeeld. Dit moet eind maart 2002 zijn geweest. Ik weet niet meer of ik haar daar speciaal over heb gebeld of dat de mededeling onderdeel uitmaakte van één van de telefoongesprekken die ik in die tijd met haar had.

Tandartskosten

De formele termijn van afhandeling van de aanvraag om bijstand in tandartskosten is inderdaad overschreden. Dit komt omdat medisch advies moest worden gevraagd. Het ging immers om de plaatsing van kronen, waarvoor normaliter geen bijstand wordt verleend. (Verzoekster; N.o.) heb ik schriftelijk van deze adviesaanvraag op de hoogte gebracht. Het advies bleef langer dan normaal uit. Ik vind het wat flauw dat zij nu zo'n punt maakt van de termijnoverschrijding met één maand. De bijstand is voor de volledige kosten verleend, na aftrek van de bijdrage van de ziektekostenverzekeraar.

Tot slot

Ik ben nogal verontwaardigd door de ernstige aantijgingen van (verzoekster; N.o.), die zich nota bene ook nog over jaren zouden uitstrekken. Bijzonder verontwaardigd ben ik doordat (verzoekster; N.o.) een relatie legt tussen haar vastgestelde psychische klachten en mijn veronderstelde optreden tegenover haar.

Voor haar suggestie, dat ik mede schuldig zou zijn aan de oorzaak en toename van haar overspannenheid heb ik eigenlijk geen woorden.

Ik heb mij afgevraagd wat er in hemelsnaam met (verzoekster; N.o.) aan de hand is!..."

e. reactie verzoekster

1. Verzoekster liet de Nationale ombudsman in haar schriftelijke reactie van 7 oktober 2002 het volgende weten:

“...Tot mijn spijt en verontwaardiging blijkt daaruit (uit de reactie van de gemeente en mevrouw X; N.o.) dat degene op wie mijn klachten betrekking heeft, blijft volharden in haar verdraaiingen van de feiten en in haar tactiek om de schuld van het door mij naar voren gebrachte in gebreke blijven toe te schrijven aan anderen, waaronder ikzelf.

De verhouding tussen mij en de betrokken consulente is, voor zover het mij betreft, duurzaam ontwricht en is dan ook reden voor mij om te blijven bij mijn eis dat mij door de gemeente Ridderkerk een andere consulent(e) wordt toegewezen...”

2. Voorts merkte verzoekster in haar brief van 15 november 2002 aan de Nationale ombudsman onder meer nog het volgende op:

“Punt 2.3: De betrokken bijstandsconsulent heeft, voor zover verzoeken om klaagster terug te bellen aan haar zijn doorgegeven, steeds voor het terugbellen zorggedragen.

Commentaar: Het is bij herhaling voorgekomen dat ik heb geprobeerd 's morgens vroeg in telefonisch contact te treden met mijn consulente. Ik kreeg dan bij afwezigheid of bezet zijn van de consulente de toezegging dat ik teruggebeld zou worden. Dat terugbellen vond herhaaldelijk niet plaats, zodat ik, in de (tevergeefse) afwachting van dat teruggebeld worden, mijzelf min of meer huisarrest oplegde. Het doet er voor mij dan ook niet toe of verzoeken om terug te bellen al dan niet aan de consulente zijn doorgegeven. Ik ben van mening dat, áls (met nadruk) dergelijke verzoeken niet aan de consulente zijn doorgegeven, er iets mis is met de communicatie binnen de afdeling Sociale Dienstverlening.

Punt 2.4: Deze bewoordingen zijn niet door de betrokken bijstandsconsulent gebezigd...

Commentaar: Dit is een pertinente leugen. De betrokken bijstandsconsulente heeft, na de toekenning van een bepaalde aanvraag voor bijzondere bijstand op mijn opmerking dat het bedrag dermate laag was dat ik het uit mijn bijstandsuitkering moest aanvullen, wel degelijk gezegd dat ik blij mocht zijn dat ik het kreeg.

Ik ben van mening dat ik niet blij hoeft te zijn als mij zaken worden toegekend waarop ik rechtens aanspraak kan maken.

Punt 2.5: Eind maart 2002 heeft de betrokken bijstandsconsulent klaagster telefonisch medegedeeld dat haar opgave op het “inkomstenformulier” betreffende februari 2002, namelijk dat zij een gift ad € 565,00 van haar moeder heeft ontvangen reden vormt voor een nader onderzoek en dat daarom de uitkering nog even wordt geblokkeerd.

Commentaar: Dit is een pertinente leugen. Ik ben niet, zoals beweerd wordt, (telefonisch) op de hoogte gesteld van het feit dat er een onderzoek gaande was naar de door mijn moeder gedane belastingvrije schenking.

Punt 2.5: Het schenkingsonderzoek zelf (8 à 9 dagen) heeft ons inziens niet een onredelijk lange termijn in beslag genomen.

Commentaar: De opgave van de schenking vond plaats op het inkomstenformulier over de maand februari 2002. Dit formulier werd, omdat ik door ziekte bedlegerig was, door mijn vriend vóór of uiterlijk op de (voorgeschreven) 23ste van die maand in de brievenbus van het gemeentehuis gedeponneerd. Op of omstreeks 13 maart 2002 ontving ik een brief van de Sociale Dienst waarin mij o.m. werd meegedeeld dat ik het inkomstenformulier over de maand februari niet zou hebben ingeleverd en dat indien ik de inkomstenverklaring niet binnen één week na dagtekening van die brief zou inleveren, mijn uitkering zou worden beëindigd. Omdat ik met absolute zekerheid kan stellen dat het formulier wél bij het gemeentehuis is bezorgd, mag geconcludeerd worden dat het aldaar is zoekgeraakt. (Een mogelijkheid die in een later gesprek met de plaatsvervangend directeur van de Sociale Dienst werd toegegeven als: "Als het in de buitenbrievenbus wordt gedeponneerd, heb je de kans dat het op een andere afdeling terechtkomt en dan kan het inderdaad zoekraken.")

De tweede inlevering van het inkomstenformulier over de maand februari 2002 vond plaats op 15 maart 2002. Mijn vriend heeft dit formulier persoonlijk aan de betrokken consulente overhandigd. Het onderzoek naar de rechtmatigheid van het niet op de uitkering in mindering brengen van de schenking werd, blijkens de reactie van de Gemeentelijke Sociale Dienst op de brief van de Nationale Ombudsman, op 4 april 2002 afgerond. Gerekend vanaf 15 maart 2002 heeft dit onderzoek dan ook geen 8 à 9 dagen in beslag genomen, maar 19 à 20 dagen. Dat de Sociale Dienst een onderzoek moest instellen, valt wellicht te billijken, maar dat die dienst ongeveer 3 weken nodig heeft om dat onderzoek af te ronden, is onbegrijpelijk. Eén telefoongesprekje van enkele minuten met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en een korte tijd, besteed aan de bestudering van mijn dossier hadden aan het licht gebracht dat ik de voor het jaar 2002 vastgestelde grens nog niet had bereikt. *Overigens heeft klaagster door alleen deze vertraging (en blokkering van haar uitkering over februari 2002) geen financiële schade ondervonden: zij had immers de gift ad € 565,00 van haar moeder ter beschikking.*

Commentaar: Hier overschrijdt de Sociale Dienst de grens van de betamelijkheid. Aan de wetenschap dat ik een gift van mijn moeder heb ontvangen, mag de Sociale Dienst niet het recht ontlenen de onterechte blokkering van mijn uitkering te bagatelliseren. De Dienst kan niet stellen dat ik geen financiële schade van het uitblijven van mijn uitkering heb ondervonden, want daarvan heeft de Dienst geen kennis. Het is aan mij om uit te maken waaraan en wanneer ik mijn geld besteed. De Dienst kan niet weten of ik de gift van mijn moeder meteen na ontvangst in één keer of in de loop van een korte of lange in gedeelten heb uitgegeven en waaraan. *Ook had zij eerder erover kunnen reclameren dat zij de uitkering over februari 2002 nog niet had ontvangen, wat mogelijk niet geschiedde omdat zij van de blokkering op de hoogte was.*

Commentaar: Ik herhaal nadrukkelijk: Ik was NIET op de hoogte van de blokkering, omdat ik daarvan NIET in kennis was gesteld. Het feit dat ik niet eerder dan in de maand juni over het uitblijven van mijn uitkering over februari (en over het uitblijven van mijn uitkeringen over de maanden april en mei) heb gereclameerd, was enerzijds te wijten aan de omstandigheid dat ik in december 2001 ernstig overspannen ben geraakt; een overspannenheid die gedurende een zeer lange periode aanhield (dat was ook de oorzaak van de in mijn commentaar op punt 2.5 vermelde bedlegerigheid) en anderzijds aan het feit dat er maandelijkse stortingen op mijn bankrekening plaatsvonden van voorlopige belastingteruggaven door de Belastingdienst en van de uitkering door het pensioenfonds van mijn overleden ex-echtgenoot. Deze inkomsten, tesamen met een credietlimiet van f 1000,00 hebben ertoe geleid dat ik niet eerder dan in juni 2002 de mededeling van mijn bank ontving dat de credietlimiet was overschreden. Pas toen kwam ik er achter dat mijn uitkeringen over de maanden februari, april en mei niet waren uitbetaald.”