

Rapport

Datum: 18 mei 2004

Rapportnummer: 2004/179

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nieuwegein in zijn brief van 14 november 2002 onvoldoende is ingegaan op de door hem bij brieven van 19 augustus 2002 ingediende klachten over twee ambtenaren van de sociale dienst, die op 9 juli 2002 een huisbezoek bij hem hebben afgelegd, en over de goedkeuring van het gedrag van deze twee ambtenaren door het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid.

Beoordeling

I. Algemeen

1. Verzoeker diende op 19 augustus 2002 een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nieuwegein over het gedrag van twee ambtenaren van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid tijdens een huisbezoek dat plaatsvond op 9 juli 2002 en een klacht over de goedkeuring van dit gedrag door het hoofd van de afdeling Sociale zaken en Arbeid.
2. Het college van burgemeester en wethouders verklaarde bij brief van 14 november 2002 (verzonden 18 november 2002) de klachten ongegrond.

II. Ten aanzien van de reactie op de klacht over het gedrag van de twee ambtenaren van de sociale dienst tijdens het huisbezoek op 9 juli 2002

1. Verzoeker klaagt er onder meer over dat het college van burgemeester en wethouders onvoldoende is ingegaan op zijn klacht over het gedrag van de twee ambtenaren tijdens het huisbezoek op 9 juli 2002.
 2. In reactie op de klacht stelde het college van burgemeester en wethouders dat het college van mening is dat de klacht correct en voldoende gemotiveerd is afgehandeld en dat het college hier geen andere argumenten aan toe heeft te voegen.
 3. Het bestuursorgaan is verplicht om, na het afsluiten van het naar aanleiding van het ontvangen klaagschrift ingestelde onderzoek, de klager schriftelijk en gemotiveerd zijn bevindingen en eventuele conclusies mee te delen. Onder de bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast staan.
- Op grond van deze bevindingen zal het bestuursorgaan zich een oordeel vormen over de gang van zaken en daaraan wellicht conclusies verbinden (zie Achtergrond, onder 2).
4. De wetgever heeft afgezien van het stellen van nadere eisen aan de motiveringsplicht, zoals neergelegd in artikel 9:12 Algemene wet bestuursrecht. Hoever de mededelingsplicht

strekt, zal van geval tot geval verschillen, maar de behoefte aan een uitgebreide motivering zal groter zijn wanneer de klacht ongegrond wordt geacht dan in het geval dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld (zie Achtergrond, onder 2).

5. Verzoeker klaagde er in zijn klachtbrief van 19 augustus 2002 - kort samengevat - over dat:

1. de ambtenaren tijdens zijn ziekte een huisbezoek hebben afgelegd,
2. de ambtenaren herhaaldelijk hebben aangebeld en op de voordeur hebben geklopt,
3. de ambtenaren onder valse voorwendselen verzoeker hebben getracht te spreken,
4. de ambtenaren verzoeker indirect hebben uitgemaakt voor leugenaar,
5. de ambtenaren in het trapportaal met verzoeker hebben gediscussieerd,
6. de ambtenaren aan verzoeker impertinente vragen hebben gesteld.

6. Het college van burgemeester en wethouders heeft onderzoek gedaan naar de feiten door de betrokken ambtenaren te verzoeken om een verklaring op te stellen over de bestreden gedragingen. Beide ambtenaren hebben een dergelijke verklaring opgesteld. In de reactie van het college op verzoekers klacht is het college met name ingegaan op de reden van het huisbezoek en het voeren van de discussie in het trapportaal. Tevens stelde het college dat de gedragingen van verzoeker hebben geleid tot het nemen van het besluit van 10 juli 2002 tot het beëindigen van verzoekers uitkering met ingang van 27 juni 2002, wanneer hij op 10 juli 2002 de gevraagde gegevens nog niet zou hebben verstrekt. Hoewel de verklaringen van de twee ambtenaren ook hun reactie op de overige klachtonderdelen van verzoekers brief van 19 augustus 2002 bevatten zoals het herhaaldelijk aanbellen en kloppen, het trachten verzoeker onder valse voorwendselen te spreken, het indirect uitmaken van verzoeker voor leugenaar en het stellen van impertinente vragen, heeft het college deze bevindingen niet weergegeven in zijn reactie op de klacht. Ook heeft het college geen conclusies verbonden aan deze bevindingen. Het college is dan ook niet op alle klachtonderdelen van verzoekers brief van 19 augustus 2002 ingegaan.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de reactie op de klacht over de goedkeuring van het gedrag van de twee ambtenaren door het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid

1. Verzoeker klaagt er verder over dat het college van burgemeester en wethouders onvoldoende aandacht heeft besteed aan zijn klacht over de goedkeuring van het gedrag van de twee ambtenaren door het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid.

2. In zijn reactie van 15 september 2003 op de klacht deed het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman mee dat uit het feit dat het college de klacht destijds ongegrond heeft geacht, valt af te leiden dat er naar de mening van het college geen sprake was van verwijtbaar of onoorbaar gedrag aan de zijde van de ambtenaren en dat er derhalve geen sprake is van afkeuring van het gedrag. Volgens het college is het nadrukkelijk goedkeuren totaal niet aan de orde.

3. In zijn reactie van 14 november 2002 op verzoekers klacht deed het college van burgemeester en wethouders mee dat het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid namens het college van burgemeester en wethouders gemachtigd is om beschikkingen over de uitvoering van de Algemene bijstandswet te ondertekenen. Hoewel het college van burgemeester en wethouders hiermee op de klacht heeft gereageerd, geeft het met deze uitleg niet aan dat, met het nemen van het besluit van 10 juli 2002, geen uiting wordt gegeven aan het wel dan niet goedkeuren van het gedrag van de twee ambtenaren tijdens het huisbezoek op 9 juli 2002. De Nationale ombudsman is van mening dat het college dit duidelijker in de reactie op de klacht had moeten verwoorden en dat het college dan ook niet voldoende op deze klacht is ingegaan.

De onderzochte gedraging op dit punt is evenmin behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 6 mei 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 3 mei 2003, van de heer mr. drs. C. te Nieuwegein, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nieuwegein. Bij brief van 26 mei 2003 en nogmaals bij brief van 18 juni 2003 verzocht de Nationale ombudsman verzoeker om nadere informatie en relevante stukken. Na ontvangst van deze stukken op 17 juni 2003 en 1 juli 2003 werd naar deze gedraging een onderzoek ingesteld.

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

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het college van burgemeester en wethouders deed mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 9 juli 2002 vond bij verzoeker een huisbezoek plaats door twee ambtenaren van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid van de gemeente Nieuwegein.

2. Bij besluit van 10 juli 2002 deelde het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid namens het college van burgemeester en wethouders aan verzoeker mee, dat zijn recht op bijstand werd opgeschort, omdat hij niet, niet tijdig of onvolledig de benodigde informatie had verstrekt die voor de verlening van bijstand van belang is.

"...(Medewerker X; N.o.) en (medewerker Y; N.o.) zijn op dinsdag 9 juli 2002 om ± 14.00 naar uw woning gegaan en hebben u thuis aangetroffen. U verklaarde dat u niet op de afspraken kan komen aangezien u nog steeds ziek bent. U verklaarde dat u op woensdag 10 juli 2002 weer beter zal zijn aangezien u een afspraak heeft op het Gemeentehuis met de wethouder van Sociale Zaken.

Na uw mededeling dat u op woensdag 10 juli 2002 weer beter zal zijn heeft (medewerker Y; N.o.) aan u mondeling een hersteltermijn geboden, op grond van artikel 69 lid 1 Abw, om op een afspraak te komen op woensdag 10 juli 2002 om 11.00 uur.

U heeft niet voldaan aan een verplichting die aan uw uitkering verbonden is. U hebt namelijk niet de informatie verstrekt die van belang is voor de verlening van bijstand of de voortzetting daarvan (artikel 65, lid 1 Abw).

Vanaf 27 juni 2002 wordt uw recht op bijstand opgeschort, omdat u de voor de verlening van bijstand van belang zijnde gegevens of de gevorderde bewijsstukken niet, niet tijdig of onvolledig hebt verstrekt (artikel 69, lid 1 Abw). Dat betekent dat uw uitkering tijdelijk niet meer wordt uitbetaald.

Wij bieden u de gelegenheid om uw verzuim te herstellen, en nodigen u daarom opnieuw uit om bovenvermelde gegevens te overleggen op woensdag 10 juli 2002 om 11.00 uur..."

3. Op 19 augustus 2002 diende verzoeker een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders over het gedrag van de twee medewerkers van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid tijdens het huisbezoek op 9 juli 2002:

"...(medewerker Y; N.o.) heeft op dinsdag 9 juli 2002 een bezoek gebracht aan mijn woning. Dit vind ik onbehoorlijk. Ook zijn overige gedragingen tijdens mijn ziekteperiode vind ik onbehoorlijk. Daarom dien ik een klacht in tegen deze ambtenaar. Ik verzoek u om gepaste maatregelen te nemen om dit gedrag in het vervolg tegen te gaan en te vermijden.

Een beschrijving van mijn visie op de gang van zaken en de onderbouwing van deze klacht vindt u hieronder.

U hebt op 10 juli 2002 een besluit genomen met onder meer als inhoud de opschorting van mijn recht op bijstand en op het herstellen van een beweerd verzuim. Tegen deze beslissing heb ik bezwaar gemaakt. Naar mijn mening is deze beslissing onjuist. Vervolgens meen ik, dat de motivatie van de beslissing ondeugdelijk is. En de in de beslissing beschreven activiteiten gaan naar mijn mening de bevoegdheden van de ambtenaren van de Gemeente Nieuwegein te buiten. In de beslissing staan handelingen beschreven, waarmee volgens mij inbreuk is gemaakt op mijn persoonlijke levenssfeer en privacy. Het afleggen van een huisbezoek heb ik ervaren als zeer onbehoorlijk.

Mijn mening over deze zaak luidt als volgt: (...)

Tijdens mijn ziekte ben ik herhaaldelijk gebeld door (medewerker Y; N.o.). Het lijkt mij onjuist, dat een ambtenaar mij tijdens een ziekteperiode, waar (medewerker Y; N.o.) van op de hoogte is, thuis opbelt. (...) Ik had mij met andere woorden ziek gemeld voor maandag 8 juli 2002. Nu (medewerker Y; N.o.) wist, dat er een ziek iemand in een huis aanwezig was, namelijk ikzelf, en in die situatie 's ochtends vroeg bij dat huis op de deur gaat bonzen of tikken en langdurig gaat aanbellen, kan er volgens mij gesproken worden van een kwaadaardige opzet tegenover de zieke, ikzelf. (Medewerker Y; N.o.) heeft er blijkbaar bewust voor gekozen om de rustsituatie, die noodzakelijk was voor mijn herstel, te verstoren. Voor het overige valt ook niet in te zien, wat de aannemelijke reden was voor (medewerker Y; N.o.) om bij mij aan de deur te komen om kwart voor negen in de ochtend. (Medewerker Y; N.o.) is naar mijn weten niet bevoegd tot het controleren van een ziektemelding bij een cliënt aan huis. Naar mijn weten behoort (medewerker Y; N.o.) ook niet tot de sociale recherche. (...)

Een afspraak op dinsdag 9 juli 2002 met (medewerker X; N.o.) heb ik schriftelijk afgezegd wegens ziekte. Terwijl (medewerker X; N.o.) en (medewerker Y; N.o.) er van op de hoogte waren, dat ik mij had ziek gemeld, zijn beiden op dinsdag 9 juli 2002 bij mij aan de deur geweest. Er is opnieuw herhaaldelijk aangebeld en op de voordeur geklopt en op de voordeur getikt. Ik kreeg de indruk, dat er brand was of dat er sprake was van een zeer ernstige situatie buiten de voordeur. (Medewerker Y; N.o.) en (medewerker X; N.o.) hebben met valse voorwendselen gepoogd mij te spreken te krijgen. (Medewerker Y; N.o.) deelde mij namelijk mee, dat zij op ziekenbezoek kwamen. Dit bleek onjuist te zijn. Dit bleek onder meer uit de uitgesproken wens om een afspraak met mij te maken en uit het zogenaamd mondeling meedelen van het intreden van een hersteltermijn. Ook werd meegedeeld, dat een ziektemelding niet hetzelfde is als ziek zijn. In de beschikking van 10 juli 2002 staat, dat (medewerker Y; N.o.) op maandag 8 juli 2002 bij mij aan de deur is geweest om te trachten een afspraak met mij te maken. Dezelfde reden gold klaarblijkelijk ook voor het bezoek van dinsdag 9 juli 2002. Hieruit volgt, dat ik van mening ben, dat (medewerker Y; N.o.) tegen mij gelogen heeft over de reden van het bezoek van

(medewerker Y; N.o.) en (medewerker X; N.o.). Daarnaast stel ik geen prijs op bezoek van ambtenaren van de Gemeente Nieuwegein. (Medewerker Y; N.o.) ontkende overigens dat hij op maandag 8 juli 2002 een bericht op mijn antwoordapparaat heeft ingesproken. Hiermee maakte hij mij indirect uit voor leugenaar. Dit is op te vatten als een belediging. Het als liegen tegenover mij opgevatte doen van uitlatingen aan mijn adres heeft tot gevolg, dat ik van mening ben, dat (medewerker Y; N.o.) onbetrouwbaar is. Dit beïnvloedt naar mijn mening het contact met (medewerker Y; N.o.) als ambtenaar van de Sociale Dienst in negatieve zin.

De beide ambtenaren voelden zich geroepen om in het trapportaal van mijn appartement mij in een langdurige discussie te betrekken over mijn ziektebeeld en over mijn uitkeringssituatie. Het trapportaal van het appartementengebouw, waar ik woon, is erg gehorig. Door met mij uitgebreid te willen debatteren over mijn persoonlijke situatie voor mijn woning hebben de beide ambtenaren volgens mij inbreuk gemaakt op mijn leefsituatie en op mijn privacy. Ook door het bezoek hebben zij naar mijn mening inbreuk gemaakt op mijn rechten.

(Medewerker Y; N.o.) vroeg twee maal toegang tot mijn woning. Dit heb ik geweigerd. Hierop heeft (medewerker Y; N.o.) tot twee keer toe gevraagd, of ik iets te verbergen had. Ik vind dit impertinente vragen. De insinuaties van dit gedrag gaan alle perken te buiten. Ik heb (medewerker X; N.o.) en (medewerker Y; N.o.) meegedeeld, dat ik hun gedrag ver beneden peil vond. Hier leken zij zich niets van aan te trekken. Beide ambtenaren hebben zich door hun bezoek en door de telefonische berichten en het herhaaldelijk bellen en door het besluit van 10 juli 2002 blijkbaar niets aangetrokken van mijn ziekmelding. Vervolgens werden mijn antwoorden en mijn afkeurende reactie op hun verschijning aan mijn huisdeur stelselmatig genegeerd en tegengesproken. Ik vind dit schandalig. Vervolgens vind ik het nog schandaliger, dat Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Nieuwegein dergelijk gedrag, dat door mij als onjuist beoordeeld wordt, in het besluit van 10 juli 2002 blijkbaar goed keuren.

Het mondeling aanbieden van een zogenaamde hersteltermijn lijkt mij onjuist. Het reageren op mijn ziektemelding door het opschorten van mijn uitkering, door het opleggen van een hersteltermijn en het in het vooruitzicht stellen van het beëindigen van de uitkering zijn volgens mij ongebruikelijke, onjuiste en onredelijke reacties op mijn ziekte. (...)

Het lijkt mij, dat er geen of onjuiste regels bestaan voor het reageren op een ziekmelding. Indien deze regels wel bestaan, lijken mij deze regels te zijn overtreden. Als de regels voorzien in het lastig vallen van een zieke en in het bespreken van zijn ziekte en het mogelijk beëindigen van zijn uitkering in de hal van zijn appartement, lijken mij deze regels volstrekt onjuist..."

4. Tevens diende verzoeker op 19 augustus 2002 een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders over het gedrag van het hoofd van de afdeling Sociale Zaken

en Arbeid:

"...Het bezoek en het herhaaldelijk bellen naar mijn woning zijn vervolgens beschreven in een beschikking van 10 juli 2002. Deze beschikking is ondertekend door (het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid; N.o.) Uit deze ondertekening maak ik op, dat (het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid; N.o.) met het door mij als onbehoorlijk ervaren gedrag van haar ambtenaren instemt. Daar ben ik het geheel niet mee eens. Naar mijn mening geeft (het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid; N.o.) door de ondertekening blijk van onvoldoende besef van een juist inzicht in het op een goede manier uitoefenen van haar verantwoordelijkheden. Daarom dien ik een klacht in tegen deze ambtenaar. Ik verzoek u om gepaste maatregelen te nemen om bezoeken aan mijn woning van ambtenaren, die onder (het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid; N.o.) vallen en van andere ambtenaren in het vervolg tegen te gaan en te vermijden en om (het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid; N.o.) te onderhouden over haar opvattingen over het optreden van ambtenaren van de Sociale Dienst en over haar verantwoordelijkheid voor het gedrag van de ambtenaren van de Sociale Dienst, waar zij hoofd van is.

(...)

Het handhaven en akkoord gaan met onbetrouwbaar en onbehoorlijk gedrag van ambtenaren van haar dienst leveren in mijn visie (het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid; N.o.) een negatief oordeel op over haar capaciteiten en beoordelingsvermogen.
(...)

Ook door het bezoek hebben zij naar mijn mening inbreuk gemaakt op mijn rechten. Dit alles is blijkbaar achteraf goedgekeurd door (het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid; N.o.).

(...)

Deze gang van zaken is geaccordeerd door het Hoofd van de Sociale Dienst, (...) en via haar door Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Nieuwegein. Ik ben het hier niet mee eens.

Daarom verzoek ik u tevens om het beleid ten aanzien van ziektemeldingen te veranderen, om maatregelen te nemen tegen de betrokken ambtenaren en tegen het Hoofd van de Sociale Dienst en om het besluit van 10 juli 2002 in te trekken..."

5. Op 19 augustus 2002 diende verzoeker tevens een bezwaarschrift in bij het college van burgemeester en wethouders tegen het besluit van 10 juli 2002.

6. In het kader van het onderzoek naar de klacht vroeg het college van burgemeester en wethouders de twee ambtenaren om een reactie op de klacht. Op 2 september 2002 stelde

ambtenaar Y de volgende verklaring op:

"...Collega (medewerker X; N.o.) had op dinsdag 10-7-2002 (bedoeld wordt dinsdag 9 juli 2002; N.o.) om 14.00 uur een afspraak met (verzoeker; N.o.). Op dinsdag

10-7-2002 (bedoeld wordt dinsdag 9 juli 2002; N.o.) om ± 13.30 uur kreeg (medewerker X; N.o.) een enveloppe die van (verzoeker; N.o.) afkomstig bleek te zijn. De afspraak van 10-7-2002 (bedoeld wordt dinsdag 9 juli 2002; N.o.) om 14.00 uur werd door (verzoeker; N.o.), wegens ziekte, schriftelijk afgezegd. De enveloppe was persoonlijk door (verzoeker; N.o.) in de brievenbus gedeponneerd.

Na overleg is besloten om direkt op huisbezoek te gaan bij (verzoeker; N.o.) aangezien wij twijfels hadden of betrokkene ziek zou zijn en het er bewust op leek dat (verzoeker; N.o.) niet op afspraken wilde komen.

Na diverse malen bellen en kloppen werd uiteindelijk de deur door (verzoeker; N.o.) geopend. Ondergetekende en (medewerker X; N.o.) hebben uitgelegd wat de reden was van ons bezoek. (Verzoeker; N.o.) vond het vreemd dat wij er waren aangezien hij de afspraken had afgezegd. Er ontstond een discussie over de gang van zaken met (verzoeker; N.o.). Diverse malen heeft ondergetekende gevraagd of wij binnen mochten komen om hier verder over te praten, echter (verzoeker; N.o.) voelde zich niet geroepen om ons binnen te laten. Ondergetekende heeft diverse keren gevraagd naar de reden echter een reden gaf hij niet. Ondergetekende heeft aan betrokkene gevraagd of hij iets had te verbergen omdat wij niet naar binnen mochten. (Verzoeker; N.o.) gaf aan dat hij niets had te verbergen maar verklaarde nogmaals dat hij ziek was.

(Verzoeker; N.o.) deed ons mede dat hij op 10-7-2002 weer beter zou zijn aangezien hij een afspraak had met wethouder (...). Op de vraag waarom hij al wist dat hij de volgende dag hersteld was gaf betrokkene als reden dat hij de volgende dag een afspraak had met de wethouder (...).

Hierop is door ondergetekende mondeling een hersteltermijn geboden om op 10-7-2002 op een afspraak te verschijnen. Aangezien (verzoeker; N.o.) om 10.00 uur een hoorzitting had is de afspraak om 11.00 uur gemaakt. (Verzoeker; N.o.) is op deze afspraak verschenen.

(...)

Volgens ondergetekende is de juiste weg bewandeld om (verzoeker; N.o.) op een korrekte manier uit te nodigen voor een gesprek. Mede door het gedrag en de uitlatingen van (verzoeker; N.o.) in combinatie met een onderzoek zijn er gereede twijfels ontstaan dat (verzoeker; N.o.) ziek zou zijn en er op wilde aansturen om niet op afspraken te komen.

7. Ambtenaar X stelde op 3 september 2002 de volgende verklaring op:

"...Aangezien zijn telefoon niet beantwoord werd heb ik hem schriftelijk uitgenodigd voor een gesprek op dinsdag 9 juli 2002 om 14.00 uur. Op die dinsdagmiddag echter, na mijn lunchpauze, vond ik een briefje in mijn postvak van (verzoeker; N.o.), dat hij niet op de afspraak kon komen omdat hij nog ziek was. Direct heb ik wederom geprobeerd telefonisch contact met hem te krijgen, zonder enig resultaat.

Aangezien ik (verzoeker; N.o.) niet telefonisch kon bereiken, hij mij had laten weten ziek te zijn, maar blijkbaar wel in staat was naar bureau Scholing & Activering te komen om dit per brief te laten weten (zonder postzegel, persoonlijk door hem bezorgd) kreeg ik mijn twijfels over zijn ziekte danwel over het ziekteverloop. Vandaar mijn wens om op huisbezoek bij (verzoeker; N.o.) te gaan. Ik heb toen contact met zijn contactpersoon bij Inkomensvoorziening opgenomen, (medewerker Y; N.o.), en samen besloten wij terstond, dinsdag 9 juli, bij (verzoeker; N.o.) op huisbezoek te gaan.

Na enig bellen (medewerker Y; N.o.) en kloppen (ik) op de deur deed (verzoeker; N.o.) open. We hebben hem gevraagd of we binnen mochten komen om een en ander met hem te bespreken, maar hij weigerde dit. Ondanks dat we meerdere malen hebben aangegeven dat de zaken die we te bespreken hadden privacygevoelig zouden kunnen zijn, en het wellicht voor hem prettiger zou zijn om dit te bespreken op een plek waar niet iedereen het kon horen, wilde hij ons niet binnen laten. Dit bevreemde mij, en dit bevreemde (medewerker Y; N.o.) blijkbaar ook. Vandaar dat hij vroeg waarom we niet binnen mochten komen. Tevens gaf (medewerker Y; N.o.) aan dat deze manier van doen van (verzoeker; N.o.) het idee gaf dat hij iets te verbergen zou kunnen hebben. (Verzoeker; N.o.) gaf aan dat hij nog ziek was, maar hij wist dat hij de volgende dag weer hersteld zou zijn. Tijdens het gesprek, dat dus in het portaal van het flatgebouw plaatsvond, gaf (verzoeker; N.o.) niet de indruk bereidwillig te zijn om mee te werken. Op een aantal vragen gaf hij geen antwoord, op een aantal vragen reageerde hij slechts non-verbaal door te glimlachen. Deze gedragingen gaven mij, en wellicht ook (medewerker Y; N.o.), het gevoel dat er meer speelde dan dat (verzoeker; N.o.) op dat moment aan ons wilde vertellen. Vandaar dat (medewerker Y; N.o.) hem vervolgens uitnodigde voor een gesprek de volgende ochtend.

Naar mijn mening hebben wij absoluut niet ongebruikelijk, onjuist en onredelijk gereageerd op (verzoeker; N.o.), hetgeen waar hij ons van beticht in zijn klachtenbrief. (Verzoeker; N.o.) noemt ons gedrag een onbehoorlijke gang van zaken, daar waar ik juist spreek van een zorgvuldige manier van handelen.

(Verzoeker; N.o.) geeft aan dat wij gelogen hebben over de reden van het huisbezoek. De reden van het huisbezoek had slechts te maken met mijn wens om te weten of (verzoeker; N.o.) ziek was, wat hij mankeerde, te vernemen hoe lang deze ziekte zou duren om vervolgens een nieuwe afspraak met hem te kunnen maken.

Aangezien het mij niet lukte telefonisch of op een andere wijze contact met (verzoeker; N.o.) te krijgen, bleef het huisbezoek als enige mogelijkheid over..."

8. In het kader van de klachtbehandeling is verzoeker op 16 oktober 2002 gehoord.

9. Bij brief van 14 november 2002 (verzonden 18 november 2002) verklaarde het college van burgemeester en wethouders de klacht van verzoeker over het gedrag van de twee medewerkers van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid en de klacht over het gedrag van het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid ongegrond:

“...Op dinsdag 9 juli 2002 hebben (medewerker Y; N.o.) en (medewerker X; N.o.) bij u een huisbezoek willen afleggen. (art. 65 en art. 66 lid 2 van de Abw)

In verband met het vaststellen van de rechtmatigheid van de aan u toegekende uitkering heeft de gemeente de mogelijkheid huisbezoeken af te leggen. Aangezien u zich ziek had gemeld en de gemeente een beslissing wenste te nemen over die rechtmatigheid, werd een afspraak op kantoor (door u afgezegd) omgezet in bedoeld huisbezoek. Daarnaast is het gebruikelijk dat twee medewerkers een huisbezoek afleggen. Indien u de eerder gevraagde gegevens had afgegeven, waren de medewerkers direct weer vertrokken.

U bent in discussie gegaan (in het trappenhuis voor uw deur) en (medewerker Y; N.o.) en (medewerker X; N.o.) hebben op uw opmerkingen gereageerd. Indien u had meegewerkt aan het huisbezoek, was de discussie binnenskamers gevoerd. Ook had u de discussie eenzijdig kunnen beëindigen, door de deur te sluiten.

Wij zullen de betreffende medewerkers hierop aanspreken aangezien het niet de bedoeling is, discussies aan de voordeur te voeren. Daarnaast zullen wij de richtlijn met betrekking tot huisbezoeken nogmaals onder de aandacht brengen van al onze medewerkers.

(...) Het mondeling aankondigen van een voornemen voor het geven van een hersteltermijn, het opschorten van de betaling van de uitkering of het beëindigen van de uitkering is gebaseerd op het feit, dat de uitkeringsgerechtigde op de hoogte wordt gesteld van de consequenties van zijn gedrag c.q. het niet verstrekken van de benodigde informatie. In uw situatie had u direct dan wel kort daarna uw verzuim kunnen herstellen zodat geen uitvoering behoefde te worden gegeven aan het gestelde.

U heeft de gevraagde gegevens echter niet tijdig ingeleverd en daarmee niet voldaan aan de informatieplicht. Ook als u wegens ziekte niet in staat bent de gevraagde gegevens persoonlijk af te geven had u deze gegevens ook op een andere wijze aan (medewerker Y; N.o.) ter beschikking kunnen stellen. Los daarvan had u deze gegevens ook tijdens het huisbezoek kunnen afgeven.

Op grond van de wettelijke taak van de gemeente met betrekking tot de uitvoering van de Abw dient een uitkeringsgerechtigde direct te worden aangesproken b.v. op zijn sollicitatiegedrag, rekening houdende met de mogelijkheden van de persoon. Aangezien u reeds lange tijd een uitkering ontvangt heeft de gemeente ook naar u toe een inspanningsverplichting om u weer economisch zelfstandig te laten worden en daarom

worden de gesprekken met u ook intensiever. U vormt daarbij geen uitzondering tot andere uitkeringsgerechtigden.

(...)

Bovenstaande uitvoering van de Algemene Bijstandswet is een door het Rijk opgelegde taak. (Het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid; N.o.) is namens het college van burgemeester en wethouders gemachtigd dit beleid uit te voeren. In de hoedanigheid van gemachtigde ondertekent zij de beschikkingen over de uitvoering van de Abw.

(...)

Op grond van het bovenstaande achten wij uw klacht tegen de medewerkers van Sociale Zaken en Arbeid en tegen (...), hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid ongegrond...”

B. Standpunt verzoeker

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

In een aanvulling op zijn verzoekschrift gaf verzoeker onder meer het volgende aan:

"Burgemeester en Wethouders van de gemeente Nieuwegein hebben in het antwoord op mijn klachten geen aandacht besteed aan mijn klacht over wat ik als liegen van (medewerker Y; N.o.) beschouw. Nadat ik tijdens zijn bezoek aan mijn huisdeur zei, dat ik mij ziek gemeld had, heeft hij gezegd, dat hij en zijn collega op ziekenbezoek kwamen. De tweede ambtenaar heeft dit niet bestreden. Volgens mij kwamen (medewerker Y; N.o.) en zijn collega niet op ziekenbezoek. Het is later gepresenteerd als een huisbezoek. Het is volgens mij onjuist om een huisbezoek te houden bij iemand, die zich ziek heeft gemeld. Het is volgens mij ook onjuist om via een huisbezoek een ziekmelding te controleren. Het is volgens mij ook onjuist om via een huisbezoek een afspraak te maken. Het is volgens mij onjuist om bij een huisbezoek te vragen naar sollicitatiebrieven. Het is volgens mij ook onjuist om niet de juiste reden van het huisbezoek mee te delen. En het is onjuist, dat de ambtenaren zich niet geïdentificeerd hebben. Naar mijn mening hebben de ambtenaren op eigen gezag gehandeld zonder besluit van Burgemeester en Wethouders en zonder besluit van een door Burgemeester en Wethouders daartoe gemachtigd ambtenaar. Het gedrag van (medewerker Y; N.o.) vond ik onbeleefd en intimiderend. Zijn gedrag was volgens mij onvriendelijk, onprofessioneel en in strijd met de Nieuwegeinse integriteitscode voor ambtenaren. Hij stond mij voortdurend af te snauwen. Hij heeft herhaaldelijk aangebeld. Hij heeft herhaaldelijk op de deur geklopt. Hij heeft tijdens mijn ziekte herhaaldelijk opgebeld. Hij kwam op maandagochtend om kwart voor negen aan de deur. Hij heeft mijn opmerkingen stelselmatig genegeerd. Hij heeft mij mondeling een hersteltermijn aangezegd. Dit is volgens mij onzin. De twee ambtenaren waren geen sociale rechercheurs. Naar mijn mening hebben deze twee ambtenaren op al deze punten foutief

en beneden peil gehandeld. Ik heb sterk de indruk, dat de ambtenaren mij bewust lastig vielen. Het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid heeft dit gedrag niet afgekeurd. Het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid heeft deze gedragingen zelfs goed gekeurd door een aantal gedragingen in een beschikking te noemen en als onderbouwing voor een beslissing in een besluit op te nemen.

Burgemeester en Wethouders hebben onvoldoende aandacht besteed aan deze onderdelen van mijn klachten. Burgemeester en Wethouders hebben deze onderdelen bijna allemaal genegeerd in hun beslissing over mijn klachten. (...). In het antwoord reppen Burgemeester en Wethouders over de voorschriften betreffende huisbezoeken. Deze voorschriften schijnen niet te bestaan voor ambtenaren, die geen sociaal rechercheur zijn. In het antwoord schrijven Burgemeester en Wethouders, dat de discussie beëindigd kon worden door de deur dicht te doen. Dit lijkt mij aanzetten tot onbeleefd gedrag. De gevolgen voor mijn uitkering door het gesprek eenzijdig te beëindigen waren onduidelijk. De ambtenaren trokken zich mijn opmerking, dat ik mij ziek gemeld had, niet aan en zij gingen niet direct weg. Ik liet herhaaldelijk blijken en ik heb diverse malen gezegd, dat ik de ambtenaren niet te woord wilde staan op dat moment en op die plaats. Daar trokken de ambtenaren zich niets van aan. (Medewerker Y; N.o.) stelde herhaaldelijk dezelfde vragen. Hiermee negeerde hij mijn antwoorden. Ik vond het optreden van de ambtenaren en het bezoek aan huis vervelend. Het bezoek had volgens mij een negatieve invloed op mijn genezingsproces. Op al deze punten is door Burgemeester en Wethouders van de gemeente Nieuwegein niet of te weinig of op een onbevredigende manier ingegaan. Hierop grond ik mijn mening, dat mijn klachten onvoldoende zijn behandeld."

C. Standpunt COLLEGE VAN burgemeester en wethouders VAN DE Gemeente Nieuwegein

1. In reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders bij brief van 15 september 2003 (verzonden 18 september 2003) het volgende mee:

"...Allereerst stelt (verzoeker; N.o.) dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nieuwegein in zijn brief van 14 november 2002 onvoldoende is ingegaan op de door hem, bij brieven van 19 augustus 2002, ingediende klachten over 2 ambtenaren van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid. Wij zijn echter van mening dat wij de klacht van (verzoeker; N.o.) destijds correct en voldoende gemotiveerd hebben afgehandeld. Wij hebben hier geen andere argumenten aan toe te voegen.

Verder stelt (verzoeker; N.o.) dat het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid het gedrag van de betreffende ambtenaren heeft goedgekeurd. Uit het feit dat wij de klacht destijds ongegrond hebben geacht, valt af te leiden dat er ons inziens geen sprake was van verwijtbaar of onoorbaar gedrag aan de zijde van deze ambtenaren. Derhalve is er geen sprake van afkeuring van het gedrag, nadrukkelijk goedkeuren is totaal niet aan de orde..."

2. Op het verzoek van de Nationale ombudsman om toezending van de richtlijnen voor huisbezoek, de mandaatregeling en de regels over het reageren op ziekmeldingen, deelde het college van burgemeester en wethouders bij brief van 15 december 2003 (verzonden 18 december 2003) onder toezending van het mandaatbesluit Sociale Dienst Nieuwegein het volgende mee:

"...Op grond van de Algemene Bijstandswet (art. 65 lid 2) is een belanghebbende verplicht aan burgemeester en wethouders desgevraagd de medewerking te verlenen, die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van deze wet. Eén van de mogelijkheden die de gemeente hierbij ter beschikking heeft, is het afleggen van een huisbezoek. Met de in ons schrijven van 14 november 2002 genoemde richtlijn, werden spelregels, afspraken over hoe te handelen bij een huisbezoek, bedoeld. Deze spelregels zijn destijds nogmaals met de medewerkers doorgenomen. Met name kan daarbij gedacht worden aan de situatie dat, nadat de consulent zich heeft gelegitimeerd, de toegang tot de woning wordt geweigerd door de cliënt. De consulent kan dan de cliënt wijzen op de mogelijke consequenties van de weigering. Afhankelijk van de situatie kan een huisbezoek met twee consulenten worden afgelegd. Deze afspraken zijn niet op schrift vastgelegd.

De gemeente Nieuwegein heeft geen richtlijnen met betrekking tot het reageren op ziekmeldingen..."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:12, eerste lid

"Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele consequenties die het daaraan verbindt."

2. Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, pagina 22

"...Artikel 9:12

Het onderhavige artikel verplicht het bestuursorgaan om, na het afsluiten van het onderzoek, de klager schriftelijk zijn bevindingen en eventuele conclusies mee te delen. Onder de bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast staan. Op grond van deze bevindingen zal het bestuursorgaan zich een oordeel vormen over de gang van zaken en daaraan wellicht conclusies verbinden.

Hoever de mededelingsplicht strekt zal van geval tot geval verschillen. Uit de aard der zaak bevat de afdoeningsbrief het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht. De behoefte aan een uitgebreide motivering zal groter zijn wanneer de klacht ongegrond wordt geacht dan in het geval dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld..."