



Rapport

h2>Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek hem niet heeft geïnformeerd over de mogelijkheid de uitgaven op zijn bankafschriften onleesbaar te maken, met name niet in het kader van een periodiek heronderzoek naar het recht op bijstand.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Op 23 februari 2007 schreef verzoeker een brief aan de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek (verder: ISD) waarin hij er zijn ongenoegen over uitsprak dat de ISD zijn bezwaarschrift samen met alle bijlagen, inclusief een aantal bankafschriften, in handen had gesteld van de Bezwaarschriftencommissie ISD Bollenstreek. Verzoeker vond dit een schending van zijn recht op privacy. De ISD deelde hem bij brief van 26 april 2007 mee zijn klacht ongegrond te verklaren, onder verwijzing naar het advies van de commissie voor de bezwaarschriften.

2. In zijn advies schrijft de commissie:

"...De commissie heeft vast kunnen stellen dat bezwaarde op verzoek van uw bestuur zijn bankafschriften heeft overgelegd betrekking hebbende op de periode augustus 2006 tot en met december 2006. Dit teneinde te kunnen vaststellen of en zo ja in hoeverre bezwaarde maandelijks middelen ontving van zijn familie. Deze bankafschriften hebben een rol gespeeld bij uw primaire beslissing.

Teneinde als commissie uw bestuur in de bezwaarschriftenfase goed te kunnen adviseren is het nodig dat de commissie over dezelfde stukken beschikt als in de primaire fase, voor zover deze stukken noodzakelijk en relevant zijn voor de heroverweging.

Bedoelde bankafschriften zijn noodzakelijk voor de heroverweging voor zover deze aangeven dat bezwaarde bedoelde middelen van zijn familie ontvangt. Minder of in het geheel niet noodzakelijk is dat op de bankafschriften ook, zoals in casu, te lezen valt de uitgaven die bezwaarde doet voor zijn boodschappen, energielasten ed.

Bezwaarde heeft echter deze uitgaven posten, voor zover deze niet relevant zijn, zelf niet onleesbaar gemaakt zodat uw bestuur deze mocht overleggen aan onze commissie..."

3. Nadat verzoeker op 12 juni 2007 nogmaals een brief aan de ISD had geschreven, waarin hij zich onder meer afvroeg wanneer hij zijn bankafschriften dan had moeten afplakken, en of de ISD dit niet zou hebben beschouwd als weigering tot medewerking aan het rechtmatigheidsonderzoek, wendde hij zich tot de Nationale ombudsman toen de ISD aangaf dat dit de aangewezen weg was als hij het niet eens was met de beslissing op zijn

klacht.

4. Het dagelijks bestuur van de ISD stelde zich op het volgende standpunt:

"...Gelet op ondermeer de uitspraken van het College Bescherming Persoonsgegevens mag de cliënt zijn uitgaven op bankafschriften onleesbaar maken al zijn er natuurlijk wel omstandigheden (bijv. bij vermoeden van fraude) aanwijsbaar op grond waarvan de cliënt wel inzicht moet geven in zijn uitgaven. Het bijstandsverlenend orgaan dient de cliënt te informeren over de mogelijkheid dat de cliënt de keus heeft om zijn uitgaven onleesbaar te maken.

Uit onderzoek is gebleken dat onze klantmanagers op de hoogte zijn van het feit dat cliënten bedoelde mogelijkheid hebben. De mate waarin daarin mondeling voorlichting over wordt gegeven verschilt echter.

Voor zover kon worden nagegaan nemen de meeste klantmanagers in deze een passieve houding in. Dat wil zeggen dat zij bedoelde voorlichting alleen geven indien de cliënt daar uitdrukkelijk naar vraagt. Een enkeling zou ook actieve voorlichting geven. Een en ander afhankelijk van de omstandigheden.

Omwille van een hoogwaardig handhavingsbeleid wordt in onze schriftelijke voorlichting aan onze cliënten geen melding gemaakt van meergenoemde mogelijkheid.

Wij zien echter anderzijds ook in dat handhaven begint met een goede voorlichting aan cliënten. Hier ervaren wij een zeker spanningsveld omdat inzage in bank-giroafschriften juist ook fraude kan opsporen, terwijl anderzijds indien de cliënt zijn uitgaven onleesbaar maakt juist een vermoeden van fraude kan ontstaan.

Wij zijn voornemens om eind 2007 ons handhavingsbeleidplan te gaan evalueren.

Uitdrukkelijk zullen wij dan nagaan in hoeverre wij onze voorlichting op dit punt kunnen verbeteren.

Daarbij zullen we onderscheid maken tussen

1. Nieuwe cliënten
2. Bestaande cliënten
3. Cliënten die vallen binnen een risicoprofiel en
4. Cliënten die vallen binnen een themacontrole

Inmiddels hebben wij ons spelregelboekje, dat aan iedere (nieuwe) cliënt wordt uitgereikt, eveneens geëvalueerd. We hebben daarin een passage opgenomen over het onleesbaar

maken van uitgaven op bank-giroafschriften.

Eindconclusie

(...)

Over het onleesbaar maken van bankafschriften wordt door ons in hoofdzaak passief voorlichting gegeven. De privacy wetgeving verlangt mogelijk echter meer. Wij zullen dit punt uitdrukkelijk meenemen in onze evaluaties van ons handhavingbeleidsplan. Ons spelregelboekje is inmiddels aangepast..."

5. Hiernaar gevraagd, deelde het dagelijks bestuur van de ISD op 3 april 2008 mee dat de evaluatie van het handhavingsbeleidplan nog niet beschikbaar was.

De passage in het spelregelboekje luidt als volgt:

"...Privacy

De ISD Bollenstreek heeft veel privégegevens van u. Deze gegevens worden zorgvuldig beheerd en opgenomen in een dossier. Dit dossier is een persoonsregistratie. Uw dossier valt onder de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Als u meer wilt weten over de Wbp kunt u kijken op de website www.cbweb.nl.

U kunt vragen uw dossier in te kijken. U moet dat wel schriftelijk aanvragen. Verder hoeft u niet alle informatie aan de ISD te verstrekken. U mag weigeren gegevens te verstrekken die niet belangrijk zijn voor het recht op uitkering. Ook mag u op bank- of giroafschriften uw uitgaven onzichtbaar maken. Tenzij er een verdenking van fraude is. Alle gegevens die wij van u hebben blijven geheim. Tenzij een andere officiële instantie zoals de belastingdienst gegevens van u opvraagt. We zijn dan soms verplicht deze informatie te verstrekken..."

II. Beoordeling

6. Het resultaat van het onderzoek door de Nationale ombudsman werd als verslag van bevindingen aan verzoeker en het dagelijks bestuur van de ISD gestuurd. Verzoeker gaf in reactie hierop aan zich hiermee te kunnen verenigen wat betreft de weergave van zijn klacht. Over de door de ISD vermelde aanpassing in het spelregelboekje merkte verzoeker op dat de ISD hem hierover niet had geïnformeerd.

7. Het dagelijks bestuur van de ISD gaf naar aanleiding van het verslag van bevindingen aan akkoord te gaan met de weergave van de feiten. Hieraan voegde het toe dat het opgestuurde spelregelboekje een concept was, dat nog niet in gebruik was genomen. Het streven was om de hernieuwde versie van het spelregelboekje in juni 2008 uit te geven.

8. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en

desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Dit vereiste brengt met zich dat (inter)gemeentelijke sociale diensten cliënten actief dienen te informeren over de mogelijkheid die zij in beginsel hebben om de uitgaven op hun bank- en giroafschriften onleesbaar te maken. Het is niet juist dat de ISD verzoeker in het kader van het periodieke heronderzoek naar zijn recht op uitkering niet op de hoogte heeft gesteld van deze mogelijkheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek te Lisse, is gegrond.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de ISD in het spelregelboekje voor (nieuwe) cliënten informatie heeft opgenomen over de mogelijkheid om uitgaven op bank- en giroafschriften desgewenst onleesbaar te maken.

Onderzoek

Op 14 juni 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Lisse, met een klacht over een gedraging van Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek te Lisse.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van verzoeker en van het dagelijks bestuur van de ISD gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Klacht van verzoeker van 23 februari 2007 gericht aan de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek in Lisse

Brief van de ISD van 26 april 2007 waarin verzoeker wordt meegedeeld dat zijn klacht ongegrond wordt geacht

Advies van de commissie bezwaarschriften van 2 april 2007

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 14 juni 2007

Standpunt van ISD van 4 oktober 2007

Spelregelboekje ISD Bollenstreek

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond