



Rapport

h2>Klacht

Verzoeker klaagt erover dat zijn klantmanager bij de gemeente Haarlem op 28 februari 2007 heeft geweigerd een tas met ongesorteerde administratie in ontvangst te nemen.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker ontving sinds 1994 met onderbrekingen van de gemeente Haarlem een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand. Na een tussentijdse beëindiging wegens het niet (tijdig) verstrekken van gegevens diende verzoeker op 29 januari 2007 een nieuwe aanvraag om bijstand in.

2. Bij besluit van 8 maart 2007 deelde de gemeente verzoeker het volgende mee. De gemeente had hem op 30 januari 2007 verzocht een zestiental ontbrekende gegevens voor 14 februari 2007 toe te sturen. In vervolg op een intakegesprek op 29 januari 2007 was hem aanvullend schriftelijk verzocht een viertal ontbrekende gegevens te leveren. In verband met detentie was verzoeker op 14 februari 2007 hiervoor verlenging van de hersteltermijn verleend tot 29 februari 2007. Op 28 februari 2007 had verzoeker zijn volledige administratie aangeleverd, aangezien hij in de veronderstelling was dat zijn casemanager (de betrokken medewerkster) ging uitzoeken welke stukken nodig waren om aan de verlengde hersteltermijn te voldoen. De casemanager had diezelfde dag telefonisch contact met verzoeker opgenomen, waarna verzoeker zijn tas met administratie had opgehaald.

Op 28 februari 2007 had de casemanager verzoeker de mogelijkheid geboden om alsnog middels een tweede verlenging van de hersteltermijn de ontbrekende stukken aan te leveren, met als uiterlijke inlevertermijn 7 maart 2007. De casemanager had deze tweede verlenging van de hersteltermijn persoonlijk overhandigd en duidelijk gemaakt wat de gevolgen waren, indien verzoeker de gegevens niet binnen de gestelde termijn zou aanleveren.

Op 1 maart 2007 had verzoeker zich gemeld aan de balie met de mededeling dat hij alle benodigde documenten had meegenomen. De casemanager had toen in de spreekkamer van Sociale Zaken de stukken bekeken. Toen bleek dat hij niet alle benodigde gegevens had aangeleverd.

De casemanager had op 1 maart 2007 verzoeker een kopie aangeleverd van de tweede verlenging van de hersteltermijn, waarop zij precies had vermeld welke informatie er nog ontbrak en verzoeker nogmaals medegedeeld dat hij nog tot en met 7 maart 2007 de tijd had om de laatste informatie aan te leveren. Op 7 maart 2007 had verzoeker bepaalde gegevens niet aangeleverd. Hierdoor had de gemeente geen of te weinig gegevens om de

aanvraag goed te kunnen afronden. De gemeente besloot de aanvraag daarom niet verder in behandeling te nemen.

3. Op 9 maart 2007 diende de gemachtigde tegen dit besluit een bezwaarschrift in, dat de gemeente bij beschikking op bezwaar van 25 oktober 2007 ongegrond verklaarde. Hiertegen stelde de gemachtigde op 29 oktober 2007 beroep in, dat de rechtbank te Haarlem op 3 december 2007 ongegrond verklaarde. Het hoger beroep daartegen bij de Centrale Raad van Beroep was ten tijde van het onderzoek door de Nationale ombudsman nog aanhangig.

4. Bij brief van 31 mei 2007 diende de gemachtigde van verzoeker bij de gemeente een klacht in. Hij schreef de gemeente onder meer het volgende.

"Namens (verzoeker; N.o.) klaag ik over de klantmanager van de Sociale Dienst, (...).

Cliënt is al jaren klant van de Sociale Dienst. Vanwege een ziekenhuisopname in 2006 kon cliënt niet tijdig op brieven van uw dienst reageren. Op 6 oktober 2006 is de uitkering opgeschort. Tegen het beëindigen van de uitkering heeft cliënt dan ook niet tijdig bezwaar kunnen maken.

Cliënt heeft op 29 januari 2007, na een revalidatieperiode, weer een uitkering gevraagd.

Cliënt heeft moeite met zich in het leven staande te houden. Hij heeft op 13 jarige leeftijd een koolmonoxidevergiftiging opgelopen. Na deze vergiftiging heeft hij drie maanden in coma gelegen. Aan deze coma heeft cliënt blijvend hersenletsel overgehouden. Toen cliënt na drie maanden weer ontwaakte moest hij alles opnieuw leren. Hij kon zijn lichaam niet meer bewegen. Lopen en staan moest opnieuw geleerd worden. Hij moest ook opnieuw leren spreken.

Als gevolg van het opgelopen hersenletsel is cliënt, zoals hij dat zou willen beschrijven, "vergeetachtig". Cliënt heeft zich het lezen en schrijven, na deze periode waarin hij in coma heeft gelegen, niet meer kunnen eigen maken. Hij had simpelweg de concentratieboog niet meer voor een dergelijke inspanning. Cliënt is ook thans nog analfabeet.

Cliënt heeft een functionele beperking. Hij kan niet lezen en hij kan niet schrijven. Voor deze functionele beperking is een medische oorzaak. In het dagelijks leven brengt deze handicap met zich mee dat hij niet op een gelijk niveau als anderen, die wel kunnen lezen en schrijven, kan functioneren.

De gemeente Haarlem vindt dat mensen pas een recht op een uitkering krachtens de WWB hebben als zij heel erg veel formulieren en heel erg veel papieren weten in te leveren. Ook als voor iedere redelijk denkende buitenstaander duidelijk is dat er geen vermogen is wil de gemeente hier toch bewijs van zien. Voor cliënt is het leveren en

verantwoorden van bewijs erg moeilijk. Hij kan de formulieren niet lezen en invullen en hij kan de gevraagde papieren niet herkennen. Cliënt beschikt over een zeer beperkt netwerk. Soms kan hij een beroep doen op zijn zoon, maar dat kan lang niet altijd.

Toen cliënt geen hulp bij de hand had heeft cliënt zijn volledige administratie meegenomen naar zijn klantmanager. De klantmanager wilde allerlei administratieve bescheiden zien en cliënt heeft hem die ook gegeven. De klantmanager weigerde op 28 februari 2007 de stukken echter in ontvangst te nemen. De klantmanager stelde zich op het standpunt dat hij maar hulp van derden moest vragen bij het sorteren van die administratie. De klantmanager stelde dat hij geen maatschappelijk werker was en stelde dat hij ook geen tijd had om de administratie uit te zoeken. Het had niet veel moeite hoeven gekost de tas met de administratieve bescheiden ook aan te nemen. Het ging de klantmanager alleen nog maar om enige bankafschriften en die had hij in de tas betrekkelijk snel (op grond van eigen ervaring in een tijdbestek van 4-6 minuten) kunnen traceren, uitnemen en zo nodig kopiëren.

De klantmanager heeft cliënt met administratie en al weer weggestuurd. Gevolg is geweest dat cliënt niet tijdig de gevraagde bescheiden heeft kunnen geven. Hij zit daardoor al weer vier maanden zonder inkomen. Huisuitzetting is inmiddels aangekondigd. Cliënt kent geen mensen meer waar hij iets van kan lenen.

Het zou een kleine moeite zijn geweest om in de tas te kijken. Deze kleine moeite had, zeker gezien de gevolgen van dit optreden, ook van (de betrokken medewerkster; N.o.) verlangd kunnen worden. Een zorgvuldige en zorgzame overheid kan niet tegenover alles verweren met de mededeling "eigen verantwoordelijkheid". Er bestaat wel degelijk ook een eigen verantwoordelijkheid aan de zijde van de staat. Die eigen verantwoordelijkheid van de staat houdt in een zorgplicht jegens de gehandicapte. In geen geval mogen door de staat eisen gesteld worden waar de gehandicapte, vanwege zijn handicap niet aan kan voldoen. Dat is in dit geval wel gebeurd. Hier heeft de gemeente Haarlem een actieve rol gespeeld bij het over de rand duwen van de gehandicapte.

De klantmanager heeft zich schuldig gemaakt aan discriminatie. Hij sluit mensen met een handicap uit.

De klantmanager handelt in strijd met de "Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities".

In de Standard Rules is onder regel 1 opgenomen dat de staat de obstakels heeft weg te nemen om mensen met een handicap in het maatschappelijk leven te kunnen laten functioneren. Onder regel 8 staat over social zekerheidsstelsel opgenomen: "States should ensure that such system do not exclude or discriminate against persons with disabilities."

Het is op deze gronden dat ik u verzoek de klacht tegen (de betrokken medewerkster; N.o.) gegrond te verklaren. Ten onrechte heeft hij op 28 februari 2007 geweigerd de administratie van cliënt aan te nemen.

Ik verzoek u tevens maatregelen te treffen opdat de schade ook wordt beperkt. U kunt schade beperken door aan cliënt voorschotten te verstrekken. Huisuitzetting is aangekondigd voor 8 juni 2007. (...)."

5. In haar klachtafdoeningsbrief van 3 juli 2007 schreef de gemeente de gemachtigde van verzoeker onder meer dat:

"U heeft in uw brief aangegeven dat de betreffende casemanager van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid inzake de aanvraag van (verzoeker; N.o.) geweigerd heeft om de door (verzoeker; N.o.) aangeboden tas met zijn volledige administratie in ontvangst te nemen. U geeft aan dat, gezien het feit dat (verzoeker; N.o.) analfabeet is, de casemanager zich schuldig heeft gemaakt aan discriminatie omdat door deze handelwijze mensen met een handicap worden uitgesloten. U bent van mening dat ten onrechte geweigerd is de administratie van (verzoeker; N.o.) aan te nemen waardoor (verzoeker; N.o.) al weer vier maanden zonder inkomen is en huisuitzetting dreigt.

Na onderzoek hebben wij het volgende kunnen vaststellen. (verzoeker; N.o.) heeft, in tegenstelling tot wat u beweert, vanaf 6 oktober 2006 geen inkomen meer. Het is niet correct dat (verzoeker; N.o.) niet kon reageren vanwege een ziekenhuisopname en daardoor niet tijdig bezwaar heeft kunnen maken. (Verzoeker; N.o.) heeft bij schrijven, van 28 november 2006 tijdig bezwaar gemaakt tegen het besluit van 2 november 2006 om met ingang van 6 oktober 2006 de uitkering te beëindigen. In de beslissing op dit bezwaarschrift d.d. 23 maart 2007 wordt overwogen dat (verzoeker; N.o.) de mogelijkheid heeft gehad om vanaf 6 september tot 1 november de ontbrekende gegevens aan te leveren. Omdat niet voldaan is aan deze inlichtingenverplichting is terecht de uitkering opgeschort en ingetrokken.

Op 22 januari 2007 heeft (verzoeker; N.o.) zich gemeld bij het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) en op 29 januari heeft hij een nieuwe aanvraag om bijstand ingediend. Op 30 januari is gebleken dat gegevens ontbraken inzake bankafschriften en bankrekeningen. Om deze gegevens aan te leveren is een hersteltermijn gegeven tot 13 februari en opnieuw een hersteltermijn (wegens detentie) tot 29 februari. Inderdaad is toen door (verzoeker; N.o.) zijn administratie aangeboden. Die bestond echter uit een plastic tas met een ongeordende stapel papieren. De casemanager heeft geweigerd om deze tas in ontvangst te nemen. Uw mening, dat (verzoeker; N.o.) vanwege zijn handicap niet in staat is om de ontbrekende gegevens aan te leveren en dus de casemanager deze taak op zich had moeten nemen door de tas met administratie in ontvangst te nemen en te ordenen, deel ik niet. Het is aan (verzoeker; N.o.) om indien hij hier niet toe in staat is om de nodige maatregelen te treffen en bijvoorbeeld hulp van een derde in te roepen. Discriminatie van

een gehandicapte is hier dan ook niet aan de orde."

6. Hierop wendde de gemachtigde van verzoeker zich tot de Nationale ombudsman en schreef onder meer:

(...)

De gedraging waarover cliënt zich beklaagt betreft primair de weigering cliënt te helpen de juiste gegevens uit zijn administratie te halen en subsidiair het niet doorverwijzen van cliënt naar een organisatie die cliënt daarmee had kunnen helpen.

Van belang is om te weten dat cliënt analfabeet is. Deze handicap brengt met zich dat cliënt niet kan lezen en schrijven. Bovendien levert het de nodige problemen op met het bijhouden van zijn administratie.

(...)

Cliënt heeft moeite met zich in het leven staande te houden. Hij heeft op 13 jarige leeftijd een koolmonoxidevergiftiging opgelopen. Na deze vergiftiging heeft hij drie maanden in coma gelegen. Aan deze coma heeft cliënt blijvend hersenletsel overgehouden. Toen cliënt na drie maanden weer ontwaakte moest hij alles opnieuw leren. Hij kon zijn lichaam niet meer bewegen. Lopen en staan moest opnieuw geleerd worden. Hij moest ook opnieuw leren spreken, lezen en schrijven.

Als gevolg van het opgelopen hersenletsel is cliënt, zoals hij dat zou willen beschrijven, vergeetachtig. Cliënt heeft zich het lezen en schrijven, na deze periode waarin hij in coma heeft gelegen, niet meer kunnen eigen maken. Hij had simpelweg de concentratieboog niet meer voor een dergelijke inspanning. Cliënt is ook thans nog analfabeet.

Cliënt heeft een functionele beperking. Hij kan niet lezen en hij kan niet schrijven. Voor deze functionele beperking is een medische oorzaak. In het dagelijks leven brengt deze handicap met zich mee dat hij niet op een gelijk niveau kan functioneren als personen die wel kunnen lezen en schrijven.

(...)

Om het recht op bijstand vast te stellen vraagt de gemeente Haarlem een grote hoeveelheid schriftelijke bewijsstukken. Ook als voor iedere redelijk denkende buitenstaander duidelijk is dat er geen vermogen is wil de gemeente hier toch bewijs van zien. Voor cliënt is het leveren en verantwoorden van bewijs erg moeilijk. Hij kan de formulieren niet lezen en invullen en hij kan de gevraagde papieren niet herkennen. Cliënt beschikt over een zeer beperkt netwerk. Soms kan hij een beroep doen op zijn zoon, maar dat kan lang niet altijd.

Op 27 januari 2007 vraagt cliënt bij de gemeente Haarlem een bijstandsuitkering aan. Hij ontvangt een hersteltermijn omdat hij bepaalde schriftelijke bewijsstukken nog niet heeft geleverd. Uiteindelijk leidt dit ertoe dat de bijstandsaanvraag van cliënt buiten behandeling wordt gelaten.

Op de dag dat de hersteltermijn afloopt, 28 februari 2007, meldt cliënt zich met zijn administratie bij de balie van de publieksdienst van de gemeente Haarlem. De administratie wordt in ontvangst genomen en aan klantmanager (...) overhandigd. Die neemt daarop contact op met cliënt om te zeggen dat cliënt zelf verantwoordelijk is om aan de hersteltermijn te voldoen. Voorts stelt de klantmanager (...) dat hij geen maatschappelijk werker is en voor dergelijke bezigheden geen tijd heeft. De administratie is ongeopend weer aan cliënt teruggegeven (...).

(...)

Van de hulpvaardige overheid mag worden verwacht dat zij zich ten aanzien van haar burgers dienstbaar opstelt. Deze dienstbare opstelling bestaat uit enerzijds eenvoudige hulpvaardigheid en anderzijds dient het burgers mogelijk worden gemaakt dat zij hun procedurele kansen kunnen benutten. Er dient daarbij rekening te worden gehouden met de mogelijkheden van de burger.

De eenvoudige hulpvaardigheid had er in deze zaak toe moeten leiden dat cliënt tenminste zou zijn doorverwezen naar een instantie die cliënt zou kunnen helpen. Duidelijk was immers dat cliënt er zelf niet uit kwam. Beter nog was het geweest als klantmanager (...) de moeite had genomen om, samen met cliënt, diens administratie door te lopen op zoek naar de nog ontbrekende documenten. Het betrof slechts enkele bankafschriften die relatief eenvoudig uit (zelfs een grote) administratie te halen zijn. De simpele mededeling dat het de eigen verantwoordelijkheid van cliënt is om aan de hersteltermijn te voldoen is wat dat betreft niet genoeg. Zeker niet omdat bij de gemeente op dat moment bekend is dat cliënt niet kan lezen en schrijven.

De overheid is ten aanzien van cliënt ook ernstig tekort geschoten om het hem mogelijk te maken zijn procedurele kansen te benutten. De procedurele kansen van cliënt in de aanvraagprocedure zijn door de weigerachtige houding van klantmanager (.) in grote mate beperkt. De klantmanager heeft het in plaats daarvan geschikt geacht om aan cliënt een schriftelijke hersteltermijn te bieden. Niet de meest voor de hand liggende werkwijze ten aanzien van een persoon die niet kan lezen.

Cliënt wordt verweten dat hij pas op de laatste dag met zijn administratie bij de Publieksdienst komt. Gezien de medische geschiedenis van cliënt is dit verwijt niet terecht. Cliënt is door een hersenbeschadiging vergeetachtig en kan bovendien niet lezen. De klantmanager had het gebaar van cliënt in ieder geval welwillend moeten interpreteren. Had het inleveren van de administratie moeten interpreteren als een maximale inspanning

van cliënt om aan de hem gestelde voorwaarden te voldoen. In plaats daarvan beschouwt de klantmanager het gebaar van cliënt bijna als een belediging: "dat is mijn werk niet".

De Nederlandse Staat heeft zich door de ondertekening van verschillende verdragen verplicht om burgers niet te discrimineren. Kort gezegd komt het discriminatieverbod erop neer dat gelijke gevallen gelijk dienen te worden behandeld, en ongelijke gevallen ongelijk. Duidelijk is dat cliënt een ongewoon geval is. Het is dan ook onbegrijpelijk dat op cliënt de standaard procedure is toegepast.

Door geen rekening te houden met de beperking van cliënt heeft klantmanager (...) cliënt feitelijk de toegang tot de bijstand ontzegd. Hoewel het uiteindelijk niet toekennen van bijstand buiten de reikwijdte van dit geding valt, dient daarmee wel rekening te worden gehouden bij de beoordeling van de klacht. Het is immers een rechtstreeks gevolg van de weigering van klantmanager (...) om cliënt te helpen of door te verwijzen.

Er bestaat wel degelijk ook een verantwoordelijkheid aan de zijde van de Staat. Die verantwoordelijkheid houdt een zorgplicht jegens de gehandicapte in. In geen geval mogen door de staat eisen gesteld worden waar de gehandicapte, vanwege zijn handicap niet aan kan voldoen. Dat is in dit geval wel gebeurd. Hier heeft de gemeente Haarlem een actieve rol gespeeld bij het over de rand duwen van de gehandicapte.

Klantmanager (...) handelde in strijd met de "Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities".

In de Standard Rules is onder regel 1 opgenomen dat de Staat de obstakels heeft weg te nemen om mensen met een handicap in het maatschappelijk leven te kunnen laten functioneren. Onder regel 8 staat over social zekerheidsysteem het volgende: "States should ensure that such systems do not exclude or discriminate against persons with disabilities."

De gemeente Haarlem heeft cliënt niet in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord naar aanleiding van zijn klacht. De klachtprocedure is daarmee in strijd met artikel 9:10 Awb afgehandeld. Cliënt heeft daardoor het gevoel gekregen dat zijn klacht niet serieus is genomen. De gemeente heeft tevens een kans laten liggen om het vertrouwen van cliënt in de gemeente te herstellen.

Het is op deze gronden dat ik u verzoek de klacht tegen (de betrokken medewerkster; N.o.) gegrond te verklaren."

7. De Nationale ombudsman legde de klacht voor aan het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college) en de betrokken medewerkster.

8. In reactie op de openingsbrief werd van de zijde van het college het volgende meegedeeld.

"Ik wil u met name in het kader van de zorgplicht wijzen op de uitspraak van de rechtbank Haarlem waar op blz. 2 de plastic tas met inhoud aan de orde is gekomen tijdens de zitting. De eiser beroept zich mede op verdragsbepalingen waaruit volgens hem voortvloeit dat verweerder (gemeente Haarlem) de plicht heeft hem (verzoeker; N.o.) te helpen', zie blz. 3. De rechter acht het onvoldoende aannemelijk gemaakt dat eiser niet kan worden verweten dat hij de gevraagde gegevens niet tijdig heeft verstrekt en de rechter is dan ook van oordeel dat het beroep tegen de buitenbehandeling stelling ongegrond is, zie blz. 5."

9. In reactie op de klacht deelde de betrokken medewerkster tijdens een telefoongesprek met een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang voor het onderzoek, het volgende mee:

"Tijdens het intakegesprek op 29 januari 2007 is (verzoeker; N.o.) erop gewezen dat hij voor hulp bij het leveren van de gevraagde informatie zich kon wenden tot hulpverleningsorganisatie Kontext. (Verzoeker; N.o.) gaf toen aan dat zijn inwonende zoon zijn contactpersoon was. (Verzoeker; N.o.) ontving al twaalf jaar bijstand van de gemeente en er waren in het verleden geen problemen met het leveren van gegevens. (Verzoeker; N.o.) kon mij bellen als het leveren van gegevens niet mogelijk was. Ik heb hem herhaaldelijk redelijke hersteltermijnen geboden, terwijl dat eigenlijk niet de bedoeling was. De gevraagde gegevens betroffen 20 onderwerpen, dus niet alleen bankafschriften. Ik heb (verzoeker; N.o.) gebeld en gezegd dat ik geen tijd had om de aan de balie afgegeven plastic tas met zijn administratie erin te doorzoeken op de gevraagde gegevens. Veel stukken zaten in (ongeopende) enveloppen. Hij heeft de tas later weer opgehaald. Tijdens een gesprek op 1 maart 2007 overlegde (verzoeker; N.o.) één envelop met daarin onder meer een aantal benodigde gegevens. Ik heb vervolgens op een al bestaande hersteltermijnbrief met kleuren aangegeven welke gegevens ik al had en welke hij nog moest leveren. Van de benodigde 20 gegevens heeft (verzoeker; N.o.) er vervolgens 17 geleverd. Met betrekking tot de drie ontbrekende over een opgeheven girorekening en een nieuwe bankrekening koos (verzoeker; N.o.) ervoor deze niet te leveren. Als gevolg daarvan is zijn bijstandsaanvraag bij besluit van 8 maart 2007 buiten behandeling gelaten. Het bezwaarschrift van (verzoeker; N.o.) daartegen is naar ik meen ongegrond verklaard. Ik heb steeds persoonlijk tegen (verzoeker; N.o.) gezegd wat er van hem werd verlangd in de brieven, die ik hem persoonlijk overhandigde. (Verzoeker; N.o.) heeft steeds gezegd dat hij mij begreep. (Verzoeker; N.o.) heeft op 18 december 2007 een nieuwe aanvraag ingediend. Ook nu is voor het leveren van ontbrekende gegevens een hersteltermijn geboden."

10. In reactie op de verklaring van de medewerkster schreef de gemachtigde van verzoeker onder meer:

"(De betrokken medewerkster; N.o.) geeft in een reactie aan dat zij tijdens het intakegesprek 29 januari 2007 zou hebben gezegd dat cliënt naar Maatschappelijk werk zou moeten gaan voor hulp.

(De betrokken medewerkster; N.o.) is abusief. Cliënt weet absoluut zeker dat hem dat niet is gezegd. Hem is juist gezegd dat hij voor hulp naar zijn buurvrouw moet gaan. Cliënt was daar erg verbolgen over omdat naar zijn zeggen zijn buurvrouw niks te maken heeft met zijn sores.

Wellicht kan deze discussie kort worden gesloten met de eenvoudige constatering dat uit het dossier niet blijkt dat cliënt geadviseerd is zich te wenden tot Maatschappelijk werk. Wat er dan wel is gezegd kan dan verder onbesproken blijven.

Vastgesteld kan worden dat kennelijk degene die de aanvraag moest behandelen heeft begrepen dat cliënt het zelf niet kon oplossen. Diegene heeft vervolgens niet zelf hulp geboden en er ook niet voor gezorgd dat er hulp door een ander kon worden geboden. Zo blijkt niet uit het dossier dat (de betrokken medewerkster; N.o.) voor cliënt een afspraak heeft gemaakt met het maatschappelijk werk.

Dat laatste ligt wel in de rede om te doen. De gemeente houdt er korte hersteltermijnen op na. Bij maatschappelijk werk kan niet zomaar worden binnengelopen. Voor een gesprek is een wachtlijst. Bovendien is het ook nog eens de vraag of maatschappelijk werk wel bereid is te helpen. Maatschappelijk werk is er niet voor om problemen van de gemeente op te lossen. Maatschappelijk werk is er voor mensen zelfredzaam te maken. Ik kan mij zo voorstellen dat maatschappelijk werk zelf van mening is niet de onnodig ingewikkelde aanvraagproblematiek op te lossen.

Blijft de vraag over waarom cliënt niet geholpen kan worden met zijn aanvraag en naar een derde voor hulp wordt gestuurd. Blijft over waarom cliënt zijn tas niet kan worden ingekeken.

Het gaat met de WWB wel om het vangnet. We hebben het niet over een bouwaanvraag. Een bouwaanvraag kan de aanvrager ook niet doen. Maar geld om te kunnen overleven is toch iets heel anders. Als een bouwaanvraag mislukt komt hoogstens die dakkapel er niet. Als de bijstandsaanvraag niet lukt dan is er geen geld om te eten, kleden en wonen. Of anders gezegd in de woorden van E. V. Dankwa: "To be without food, housing and health-care is a frightening prospect, for death is the inevitable consequence." (Justiciability of Economie and Social Rights, Fons Coomans red.).

Ik zie niet waarom cliënt voor een eenvoudige aanvraag bijstand de hulp nodig heeft van maatschappelijk werk. De gemeente kan het aanvragen ook iets minder lastig maken. De aanvraag hoeft toch niet zo moeilijk te zijn dat die aanvraag slechts kan worden gedaan met hulp van een maatschappelijk werker? Zo houdt de ene hulpverlener de andere hulpverlener aan het werk.

Dat er problemen met de aanvraag ontstaan komt omdat het zo moeilijk wordt gemaakt dat het niet meer lukt aan te vragen. De gemeente vraagt overbodige zaken en zaken die niet

kunnen worden geleverd. Cliënt heeft het gevoel dat sprake is van treiteren en ik kan het ook niet anders kwalificeren.

In dat kader wijs ik er op dat ik bij de tweede aanvraag behulpzaam ben geweest. Maar dat uiteindelijk ook deze aanvraag is mislukt omdat er stukken worden gevraagd die ik niet kon leveren. En zo gaat het dus de hele tijd.

Van de journalist (...) begreep ik dat het ook bewust beleid van gemeenten is bij de poort zoveel mogelijk aanvragen tegen te houden. In Haarlem zou volgens degene die (de journalist; N.o.) bij de gemeente heeft gesproken het beleid zijn 60% van de aanvragen bij de poort tegen te houden. Als dat zo is dan past deze zaak mooi in dit verhaal.

Wellicht is het op deze wijze tegenhouden van aanvragen niet onrechtmatig. Van een heleboel zaken vindt de Centrale Raad immers dat er om mag worden gevraagd en dat wanneer informatie niet wordt gegeven de aanvraag buiten behandeling kan worden gelaten. Ik ben het daar niet mee eens omdat naar mijn mening op grond van artikel 13 ESH de overheid zich niet passief mag opstellen. Hulpvaardigheid niet slechts omdat dat behoorlijk is maar ook omdat het niet helpen ook onrechtmatig is.

Als artikel 13 ESH al niet iets zegt over de rechtmatigheid, het zegt in ieder geval iets over de behoorlijkheid. De door de instantie die aanvragen moet beoordelen gekozen opstelling is naar mijn mening in ieder geval onbehoorlijk. Zoveel als in deze zaak gevraagd wordt is nergens voor nodig."

11. De medewerkster liet een medewerker van de Nationale ombudsman telefonisch weten dat zij een goed geheugen had en zij met de hand op haar hart kon verklaren dat ze zich niet kon herinneren dat zij en verzoeker het hebben gehad over de buurvrouw van verzoeker. Dat verzoeker het zich beter zou kunnen herinneren vond ze vreemd, gelet op verzoekers koolmonoxidevergiftiging die hij heeft gehad.

Dat uit het dossier niet was gebleken dat verzoeker was geadviseerd zich te wenden tot maatschappelijk werk is niet zo vreemd, omdat een exacte weergave van het gesprek niet haalbaar was. Zij had inderdaad voor verzoeker geen afspraak gemaakt met maatschappelijk werk. Zij had verzoeker slechts verwezen naar maatschappelijk werk omdat hij analfabeet was.. Zij had hem in haar ogen redelijke, lange hersteltermijnen gegeven, ook toen verzoeker daar eigenlijk geen recht meer op had. Zij had de tas wel ingezien, maar had geconcludeerd dat de tas te veel stukken bevatte.

12. Op 26 juni 2009 verklaarde het hoofd Bureau bijzondere doelgroepen (hierna: het bureau) telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman onder meer het volgende:

Het bureau had als doelgroepen: dak-, thuis- adreslozen, personen met een psychische stoornis, verslaafden, recente ex-delinquenten, vrouwen van blijf-van-mijn-lijf-huizen,

bewoners van AWBZ-instellingen, bewoners van Leger des Heils en van bepaalde sociale pensions.

De bijstandsaanvraag gebeurde bij CWI, die de doelgroep direct doorstuurde naar het bureau. Ook waren er verwijzingen via ketenpartners: zoals het RIAGG, het algemeen maatschappelijk werk, de GGD en de politie. Het bureau had de gehele dag inloopspreekuur. De gemeente ging vooral uit wat een bijstandsaanvrager aanbood aan informatie. Het bureau had meer aandacht voor de totale hulpvraag. Bij het bureau konden terecht de niet-kunners, niet de niet-willers. Het ging om de intrinsieke motivatie van de personen. Het was beter, als zij zelf dingen deden; niet dat zij steeds aan de hand werden genomen. Daarom werden de wel-kunners, zoals verzoeker die veel ervaring had met bijstandsverlening doorverwezen naar bijvoorbeeld Kontext. Mensen met veel problemen waren namelijk niet direct niet-kunners. Voorkomen moest worden dat het bureau een dumpplek werd voor bewerkelijke personen. Na een bepaalde periode werden zij overgedragen aan het reguliere bijstandsverleningsproces. Vanaf oktober 2009 zou het bureau dagbesteding worden geboden van drie dagdelen. Hij kende verzoeker niet. Het bureau had een caseload van 600 en ontving jaarlijks 225 aanvragen voor begeleiding.

II. Beoordeling

13. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig opstellen. Dit brengt mee dat ambtenaren behulpzaam dienen te zijn bij het bezien of geleverde gegevens toereikend zijn.

14. Dit betekent echter niet dat een burger, indien hem gevraagd is bepaalde gegevens te leveren aan een bestuursorgaan, kan volstaan met overhandigen van een complete ongesorteerde administratie in de verwachting dat een medewerker deze zal gaan uitzoeken. De inspanning die van de gemeenteamttenaar wordt gevraagd om de burger behulpzaam te zijn, zou in dat geval niet in redelijke verhouding staan tot de werkzaamheden die hij voor andere burgers moet verrichten. Van een burger mag worden verwacht dat ook hij het nodige doet om te voldoen aan een verplichting en dat als hij daartoe niet in staat is, hij hulp inroept bij de daartoe geëigende personen/instanties. Verzoeker had zich in dat verband kunnen wenden tot zijn inwonende zoon, een derde of maatschappelijk werk. Daar komt bij dat de medewerkster binnen haar verantwoordelijkheid verzoeker ter wille is geweest door hem hersteltermijnen te geven, ook toen hij daar geen recht meer op had en door op een brief met kleuren aan te geven over welke gegevens zij al beschikte en welke verzoeker nog moest leveren. Dit heeft er toe geleid dat verzoeker de gevraagde gegevens uiteindelijk wel (deels) heeft geleverd.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Slotbeschouwing

Verzoeker is ten gevolge van een ongeval met een koolmonoxidevergiftiging op zijn 13e analfabeet en lijdt aan vergeetachtigheid. In deze zaak is aan de orde de vraag hoe ver de dienstbaarheid van een gemeente gaat bij het compleet maken van de gegevens die nodig zijn om een uitkering te verkrijgen en behouden.

Uiteindelijk heeft verzoeker een tas met zijn hele administratie bij de gemeente af willen geven, doch de gemeente heeft ontvangst ervan geweigerd.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de dienstbaarheid van een gemeente niet zover hoeft te gaan dat voor een uitkeringsgerechtigde de administratie uitgezocht wordt. Verwezen mag worden naar instanties die op dit punt ondersteuning kunnen bieden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van een medewerkster van de gemeente Haarlem, is niet gegrond.

Onderzoek

De Nationale ombudsman ontving een verzoekschrift van de heer S. te Haarlem, ingediend door de heer mr. W.G. Fischer te Haarlem, met een klacht over een gedraging van een medewerkster van de gemeente Haarlem.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Haarlem, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college 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 medewerkster de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Deze persoon maakte van deze gelegenheid gebruik.

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

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

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

Informatieoverzicht

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

Besluit van de gemeente van 8 maart 2007;

Bezwaarschrift van 9 maart 2007;

Beschikking op bezwaar van 25 oktober 2007;

Beroepschrift van 29 oktober 2007;

Uitspraak rechtbank Haarlem van 3 december 2007;

Hoger beroepschrift van 21 december 2007;

Klaagschrift van 31 mei 2007;

Beslissing van de gemeente op de klacht van 3 juli 2007;

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 14 augustus 2007;

Brief van de Nationale ombudsman van 10 december 2007 gericht aan het college en de betrokken medewerker inzake de opening van het onderzoek;

Telefonische verklaringen van de betrokken medewerkster van 8 januari en 11 april 2008;

Reactie van de gemachtigde van verzoeker van 25 februari 2008;

Fax van het college aan de Nationale ombudsman van 13 juni 2008;

Telefonische verklaring van het hoofd Bureau bijzondere doelgroepen van 26 juni 2009.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.