



Rapport

Datum: 15 december 1999
Rapportnummer: 1999/498

Klacht

Op 18 maart 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K. te Gorinchem, met een klacht over een gedraging van de afdeling Sociale Zaken van de gemeente Gorinchem en over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Gorinchem.

Nadat verzoekster nadere informatie had verstrekt werd naar deze gedragingen, waarbij de gedraging van de Sociale Dienst wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Gorinchem, een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van Gorinchem niet heeft gereageerd op de door haar echtgenoot op 27 januari 1999 bij het college ingediende klacht.

Zij klaagt er voorts over dat de afdeling Sociale Zaken van de gemeente Gorinchem op 21 september 1998 eenzijdig een procedure heeft vastgesteld voor de afhandeling van door haar (of haar gezinsleden) ingediende aanvragen om een bijstandsuitkering of bijzondere bijstand.

Onderzoek

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

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

Tevens werd het college van burgemeester en wethouders een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

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

De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag te wijzigen en aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Ten aanzien van de fax van 27 januari 1999

De echtgenoot van verzoekster wendde zich per faxbericht van 27 januari 1999 tot het college van burgemeester en wethouders in verband met het door de afdeling Sociale Zaken van de gemeente terugsturen van een inkomstenbriefje. In zijn faxbericht merkte hij hierover het volgende op:

"...Ik vind dat wij vraag 14 t/m 18 niet in hoeven te vullen omdat wij geen arbeidsverplichting hebben. Dus daarvoor ook nooit een strafkorting kunnen krijgen.

Er is dus een overactieve ambtenaar die het lef heeft om, om deze reden het briefje terug te sturen, zodat ik als halfblinde hartpatiënt opnieuw moet komen fietsen om het briefje in te leveren.

Of is het soms omdat mijn vrouw in de cliëntenraad zit en wordt dit soms gezien als vrijwilligerswerk. Ik dacht het niet en zie dit als noodzakelijk kwaad..."

2. Ten aanzien van de procedure-afspraken

2.1. De gemeente Gorinchem (afdeling Sociale Zaken) legde in een brief van 21 september 1998 de volgende procedure-afspraken met verzoekster en haar familie vast:

"...Procedure-afspraken van de gemeente Gorinchem (afdeling sociale zaken) met de familie van (verzoekster; No)

1.

Aanvragen om bijstandsuitkeringen worden schriftelijk of persoonlijk gedaan.

Een verzoek per fax is ook voldoende.

De openingstijden zijn ma t/m wo 8.30 uur - 14.30 uur

donderdag 8.30 uur - 14.30 uur

vrijdag 8.30 uur - 12.30 uur

Telefonisch is de afdeling Sociale Zaken op werkdagen bereikbaar tussen 9.00 en 10.00 uur.

2.

Uitbetaling van periodieke uitkeringen vindt in principe maandelijks plaats. De maanduitkering van (de echtgenoot van verzoekster; No) en (verzoekster; No) wordt op uw verzoek wekelijks betaald. Wanneer de omstandigheden daartoe aanleiding geven houden wij ons het recht voor om dit te wijzigen.

3.

De afhandeling van aanvragen om bijzondere bijstand gebeurt in ieder geval binnen de wettelijk termijn van 8 weken. Eenvoudige aanvragen om bijzondere bijstand zullen wij echter afdoen binnen 2 weken na indiening van desbetreffende aanvraag. Uitbetaling geschiedt uiterlijk in de 3e week.

4.

Alvorens tot uitbetaling van bijzondere bijstand over te gaan dienen bewijstukken van de gemaakte kosten overlegd te worden. In uitzonderlijke gevallen kan de bijzondere bijstand rechtstreeks aan desbetreffende instanties worden overgemaakt. Dit geschiedt alleen in overleg met uw contactpersoon, onder overlegging van een getekende machtiging en voor bedragen vanaf f 150,=.

5.

Als het bij aanvragen om bijzondere bijstand gaat om zogenaamde kruimelbedragen worden deze aanvragen in één keer maandelijks afgewerkt. Indien de kruimelbedragen een bedrag van f 100,= te bovengaan, wordt op dat moment per eerst volgend wekelijkse betaaldatum afgerekend.

6.

Een voorschot wordt (op verzoek) alleen gegeven wanneer het bijzondere bijstandsbedrag meer bedraagt dan f 100,=. Hierbij wordt rekening gehouden met het feit dat uw periodieke uitkering wekelijks wordt uitbetaald. Omdat thuiswonenden geen vaste lasten hebben en de directe kosten van bestaan geen probleem opleveren, geldt hetzelfde bedrag van f 100,= voor (een gezinslid van verzoekster; No).

7.

Alle contacten gaan via de vaste contactpersoon, in dit geval de heer E.

Bij onduidelijkheid of onenigheid is de uitkeringsteamleider, de heer O., het aanspreekpunt.

Contacten dienen op een dusdanige wijze plaats te hebben dat daarbij de fatsoensnormen, die bij communicatie tussen mensen gebruikelijk is, gerespecteerd worden..."

2.2. Verzoekster deelde de afdeling Sociale zaken van de gemeente hierover in haar faxbericht van 3 oktober 1998 het volgende mee:

"...Punt 1: ga ik mee akkoord.

Punt 2: ga ik NIET mee akkoord. Zie uw afspraak in brief d.d. 07-12-95, (...) waar e.e.a. schriftelijk wordt vastgelegd i.v.m. wekelijkse uitbetaling van de uitkering.

Punt 3: ga ik ook mee akkoord.

Punt 4: ga ik mee akkoord behalve met de HOOGTE van f 150. Bijvoorbeeld lidmaatschap kruisvereniging. Er is door u betaald geworden eerder dit jaar en ik wil dat dit zo blijft.

Punt 5: ga ik NIET mee akkoord vanwege de benaming kruimelbedragen. Waarop baseert u de hoogte van dit bedrag? Want wij moeten leven van kruimels (kruimels is ook brood).

Punt 6: ga ik ook NIET mee akkoord. Sinds wanneer is het zo dat een voorschotbedrag bijz. bijstand gekoppeld is aan een vast bedrag nl. f 100? Wat als je dringend wordt doorverwezen naar een ziekenhuis (buiten Gorinchem). Dit is een medisch noodzakelijk iets en kan en mag nooit lang duren, maar zoals eerder aangegeven direct.

Punt 7: ga ik NIET mee akkoord daar de problemen die ontstaan zijn en ontstaan veroorzaakt worden door de heer E. Zie eerder ingediende bezwaren. Deze persoon communiceert niet maar maakt zijn eigen regels (te laat).

Met de kreet van u, als ik het er niet mee eens ben om maar naar de ombudsman te gaan, kan ik mij niet vinden. U moet deze problemen zelf oplossen en niet afschuiven.

Waar het nu om draait zijn uw zogenaamde afspraken met ons, die zijn er niet, behalve punt 1. Wij houden de dialoog op gang maar u schijnbaar niet..."

B. Standpunt verzoekster

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

2. Voorts merkte verzoekster in haar verzoekschrift van 18 maart 1999 aan de Nationale ombudsman nog het volgende op:

"....Op mijn klacht van 27 januari 1999 zijn de zes weken voorbij, dus heb ik soza gebeld (die zou de afhandeling doen, ik ben het hier totaal niet mee eens) en die zeiden je krijgt geen bericht van B&W want dat is afgesproken in de procedure afspraken met u. Dit is niet waar er worden zeven punten gemeld die allen betrekking hebben op soza activiteiten.

Dus als ik geen antwoord krijg van B&W, als klachtencommissie, heeft het totaal geen zin om een klacht in te dienen. Ook heeft soza mij niet schriftelijk bevestigd over deze klacht en nu zegt de heer O. van soza, ik heb het u net uitgelegd dit moet voldoende zijn. Ik vind van niet, ik wil een schriftelijke bevestiging want vandaag zegt hij dit en morgen zegt hij dat heb ik nooit gezegd..."

3. Daarnaast gevraagd liet verzoekster in een nadere aanvulling op haar klacht de Nationale ombudsman in haar brief van 31 maart 1999 nog het volgende weten:

"...Ik probeer het altijd eerst op de afdeling zelf op te lossen, maar als dit niet lukt maak ik er een klacht van en inderdaad op klachten van verleden jaar heb ik nog steeds geen antwoord van de klachtencommissie gehad.

Vervolgens vraagt u naar een procedure, volgens mij bestaat deze niet en kan ik alleen een brief citeren met een passage op het eind.

Ik citeer brief van 9 juli 1998 (...).

Afhandeling klachten brieven/faxen d.d. 17 mei, 1 en 4 juni 98.

Tevens bevestigen wij u dat wij uw aanvragen en klachten op de normale wijze zullen afwerken. Echter niet meer indien deze per fax worden aangeboden (hier zijn ze op terug gekomen en nu mag dit wel) en het antwoord op de ene klacht een nieuwe klacht oproept. Zoals uiteengezet door de wethouder is het de bedoeling om ambtelijk en bestuurlijk apparaat zo efficiënt mogelijk in te zetten.

Een andere brief heb ik nooit ontvangen en laatst ook gezegd, dus ik ben benieuwd.

Ik heb ook vaak gevraagd hoe het komt dat er bij ons zoveel fouten worden gemaakt en ik heb nog steeds het vervelende gevoel en al eens uitgesproken dat het expres gebeurt omdat men zegt, wij zijn lastig.

Nu u vraagt naar een procedureafspraken, deze hebben we wel met afdeling soza en deze zal ik u toesturen, want mijn volgende vraag is: Kan soza eenzijdig procedureafspraken opleggen?..."

C. Standpunt COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS

Het college van burgemeester en wethouders van Gorinchem deelde in reactie op de klacht het volgende mee:

"...De fax van betrokkene van 27 januari 1999 is door ons niet aangemerkt als zijnde een klacht op grond van de Klachtenregeling Gorinchem, en is dus evenmin als zodanig behandeld.

Onafhankelijk daarvan is zeer kort na de ontvangst door ons van de genoemde fax door een teamleider van de afdeling Sociale Zaken, dhr. O., telefonisch contact opgenomen met (verzoekster; N.o.) over de inhoud van de fax en is vervolgens ook een inhoudelijke uitleg gegeven. Voorzover ons bekend was daarmee de aangegeven kwestie afgedaan naar tevredenheid van betrokkene, en is verder geen schriftelijke bevestiging van de inhoudelijke uitleg gevolgd. Er is derhalve wel degelijk een reactie gevolgd op de fax van (verzoekster; N.o.), zij het dan een telefonische en geen schriftelijke, hetgeen mede zijn oorzaak heeft in het gegeven dat de familie (...) jaarlijks een grote hoeveelheid correspondentie en telefoontjes aan onze gemeente richt en wij daarom besloten hebben niet meer in alle gevallen hierop te reageren, dan wel te reageren op de meest efficiënte wijze (zoals telefonisch als reactie op de fax van betrokkene van 27 januari 1999).

De procedure-afspraken tussen onze gemeente en de fam. (...), zoals neergelegd in onze brief aan betrokkenen van 21 september 1998, dient ter verduidelijking van een werkwijze c.q. de beleidslijn zoals wij deze volgen terzake van de aanvragen van (verzoekster en haar familie; N.o.). De inhoud spreekt voor zichzelf en behoeft geen verdere toelichting. Overigens is de term "procedure-afspraken" in dit verband wat ongelukkig gekozen; het gaat hier immers om een verduidelijking van onze gedragslijn, waarmee bedoeld stuk uiteraard eenzijdig is en niet de instemming behoeft van betrokkene..."

D. Reactie COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS

1. Naar aanleiding van de vraag van de Nationale ombudsman of de door de gemeente ten aanzien van verzoekster en haar familie vastgelegde werkwijze c.q. beleidslijn verschilt ten opzichte van de werkwijze c.q. het beleid ten aanzien van andere aanvragen van (bijzondere) bijstand deelde het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman het volgende mee:

"...dat de in de (procedure-afspraken van de gemeente Gorinchem met verzoekster en haar familie; N.o.) aangegeven punten de werkwijze aangeeft die geldt voor iedere aanvraag om bijzondere bijstand, hoewel hier en daar nadere nuances mogelijk zijn. Zoals wij reeds hebben vermeld (...), hebben wij deze werkwijze ten behoeve van de fam. (...) nogmaals vastgelegd om redenen van duidelijkheid.

Bovengenoemde nuances kunnen nog als volgt worden aangebracht (...).

* Punt 4: in zéér bijzondere incidentele omstandigheden (klaarblijkelijke hardheid), ter beoordeling door ons, zou nog een lager bedrag kunnen worden gehanteerd dan de genoemde f 150.

* Punt 6: is in zoverre een algemene regel dat dit specifiek geldt in relatie tot cliënten met een wekelijkse uitkering (zoals verzoekster en haar familie; N.o.). Bij wekelijkse uitkeringen achten wij, gelet op de daarmee samenhangende korte betalingstermijnen van die

uitkeringen en om redenen van efficiency, uitbetaling van voorschotten van minder dan f 100 niet noodzakelijk.

* Punt 7: ook hier kan worden gesteld dat het gaat om een algemeen geldende regel; iedere cliënt heeft een vaste contactpersoon binnen onze afdeling Sociale Zaken..."

2. Tevens verstrekte het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman op diens verzoek een overzicht van correspondentie die de gemeente in de periode januari 1998 tot en met augustus 1999 van verzoekster en haar familie had ontvangen, en van de door de gemeente naar aanleiding van die correspondentie ondernomen actie.

Overzicht correspondentie met de familie (van verzoekster; No)

(januari 1998 t/m augustus 1999)

datum ontvangst:

datum antwoord:

aktie of briefnr:

onderwerp:

Blad 1

05-01-98

08-01-98

uitbetaald

fax bevestiging bezoek vriend dochter/vergoeding reiskosten (d.d. 04-01-98)

12-01-98

15-01-98

uitbetaald

fax bevestiging bezoek vriend dochter/vergoeding reiskosten (d.d. 10-01-98)

18-01-98

22-01-98

uitbetaald

fax bevestiging bezoek vriend dochter/vergoeding reiskosten (d.d. 17-01-98)

19-01-98

17-02-98

0495.98

aanvraag bijzondere bijstand (medicijnen en diëtiste)

25-01-98

29-01-98

uitbetaald

fax bevestiging bezoek vriend dochter/vergoeding reiskosten (d.d. 24-01-98)

25-01-98

19-03-98

0791.98

fax/verzoek toezending jaaropgave 1997

27-01-98

t.k.n.

n.v.t.

brief m.b.t. gift voor Amsterdamse minima / beter beleid dan in Gorinchem

01-02-98

02-02-98

0896.98

verzoek om reactie m.b.t. schuldbemiddeling zoon

01-02-98

t.k.n.

n.v.t

fax bevestiging dochter niet op bezoek geweest bij vriend

09-02-98

12-02-98

uitbetaald

fax bevestiging bezoek vriend dochter/vergoeding reiskosten (d.d. 07-02-98) meegereden

15-02-98

19-02-98

uitbetaald

fax bevestiging bezoek vriend dochter/vergoeding reiskosten (d.d. 14-02-98) meegereden

22-02-98

26-02-98

uitbetaald

fax bevestiging bezoek vriend dochter/vergoeding reiskosten (d.d. 21-02-98) meegereden

23-02-98

11-03-98

1543.98

fax/aanvraag bijzondere bijstand (lidmaatschap kruisvereniging)

28-02-98

19-03-98

1585.98

fax/klacht over het niet beantwoorden van een fax m.b.t. jaaropgave 1997

28-02-98

02-03-99

1999/498

de Nationale ombudsman

uitbetaald

fax bevestiging bezoek vriend dochter/vergoeding reiskosten (d.d. 28-02-98) meegereden

07-03-98

t.k.n.

n.v.t.

fax bevestiging dochter niet op bezoek geweest bij vriend

07-03-98

19-03-98

1585.98

fax/verzoek ook toezending jaaropgave 1997 dochter

09-03-98

31-03-98

1963.98

klacht over afdelingshoofd Sociale Zaken

15-03-98

19-03-98

uitbetaald

fax bevestiging bezoek vriend dochter/vergoeding reiskosten (d.d. 14-03-98) meegereden

17-03-98

24-04-98

2190.98

aanvraag bijzondere bijstand (medicijnen ad *f* 5,45)

22-03-98

26-03-98

uitbetaald

fax bevestiging bezoek vriend dochter/vergoeding reiskosten (d.d. 21-04-98) meegereden

29-03-98

02-04-98

uitbetaald

fax bevestiging bezoek vriend dochter/vergoeding reiskosten (d.d. 28-03-98) meegereden

02-04-98

14-07-98

2763.98

fax/reactie op antwoord over klacht afdelingshoofd Sociale Zaken

05-04-98

21-04-98

2701.98

aanvraag bijzondere bijstand (medicijnen)

05-04-98

10-04-98

uitbetaald

fax bevestiging bezoek vriend dochter/vergoeding reiskosten (d.d. 04-04-98) meegereden

13-04-98

t.k.n

n.v.t.

fax bevestiging dochter niet op bezoek geweest bij vriend

16-04-98

14-07-98

1999/498

de Nationale ombudsman

3067.98

klacht over procedure bijzondere bijstand (beslissingsprocedure duurt te lang (8 weken))

19-04-98

20-04-98

uitbetaald

fax bevestiging bezoek vriend dochter/vergoeding reiskosten (d.d. 18-04-98) meegereden

22-04-98

19-05-98

3197.98

aanvraag bijzondere bijstand (lenzen en reiskosten voor aanmeten lenzen)

23-04-98

19-05-98

uitbetaald

verzoek vergoeding montuur en glazen

26-04-98

30-04-98

uitbetaald

fax bevestiging bezoek vriend dochter/vergoeding reiskosten (d.d. 25-04-98) meegereden

29-04-98

19-05-98

verrekend

fax bevestiging overplaatsing vriend/vervallen reiskosten/verrekenen voorschot reiskosten

06-05-98

25-05-98

1999/498

de Nationale ombudsman

uitbetaald

aanvraag bijzondere bijstand (aanschaf bril)

17-05-98

14-07-98

3745.98

fax/klacht over uitblijven beantwoording brieven van 9 maart en 2 april 1998

18-05-98

03-06-98

3815.98

aanvraag bijzondere bijstand (medicijnen)

01-06-98

03-07-98

4160.98

aanvraag bijzondere bijstand (fiets)

01-06-98

fax over uitblijven antwoord op fax 02-04-98 (2763.98) en 16-04-98 (3067.98)

02-06-98

24-06-98

uitbetaald

aanvraag bijzondere bijstand (aanschaf bril)

04-06-98

14-07-98

4264.98

fax/klacht over de niet beantwoorde klacht over het afdelingshoofd Sociale Zaken

16-06-98

t.k.n.

n.v.t.

vergoeding medicijnen nog niet ontvangen

02-07-98

15-07-98

5137.98

fax/klacht over medewerker afdeling Sociale Zaken

05-07-98

17-07-98

5237.98

fax/aanvraag bijzondere bijstand (medicijnen ad *f* 8,58)

08-07-98

16-07-98

5294.98

fax/brief inzake het niet beantwoorden van de klachten

13-07-98

16-07-98

5417.98

fax/bezwaar tegen wijziging contactpersoon

03-08-98

02-10-98

5988.98

fax/klacht over automatische incasso m.b.t. zoon

08-08-98

12-08-98

uitbetaald

aanvraag bijzondere bijstand (kraamzorg)

11-08-98

22-10-98

6191.98

fax/aanvraag bijzondere bijstand (huishoudelijke apparaten)

12-08-98

11-09-98

6258.98

fax uitblijven antwoord aanvraag bijzondere bijstand (kraamzorg)

17-08-98

15-10-98

6369.98

fax/aanvraag kennismakingsperiode

24-08-98

02-09-98

uitbetaald

aanvraag bijzondere bijstand (medicijnen ad *f* 3,74)

25-08-98

26-08-98

6593.98

vraag m.b.t. opmerking "algemene bestaanskosten"

25-08-98

05-10-98

6592.98

bezwaar m.b.t. afwijzing bijzondere bijstand (vergoeding aanschaf fiets)

03-09-98

14-09-98

6920.98

fax/aanvraag bijzondere bijstand (reiskosten i.v.m. bezoek AZU)

03-09-98

14-09-98

6921.98

aanvraag bijzondere bijstand (bezoek ivm zwangerschap Merwedeziekenhuis in Dordrecht)

03-09-98

02-10-98

6825.98

fax/klacht over medewerker afdeling Sociale Zaken

10-09-98

02-10-98

7090.98

fax/klacht over uitbetaling bijzondere bijstand

11-09-98

02-10-98

7091.98

fax/klacht over uitbetaling bijzondere bijstand

21-09-98

06-10-98

6599.98

toezegging reactie op krantenartikel m.b.t. minimabeleid

03-10-98

14-10-98

7626.98

fax/reactie op brief, d.d. 02 oktober 1998

14-10-98

15-10-98

7894.98

bezwaar tegen uitblijven beslissing aanvraag kennismakingsperiode (d.d. 17-08-98)

14-10-98

15-10-98

7895.98

bezwaar tegen uitblijven beslissing aanvraag bijzondere bijstand

15-10-98

19-10-98

7942.98

verzoek om herberekening uitkering dochter

15-10-98

17-12-98

7152.98

bezwaar tegen verkeerde informatie m.b.t. aanvraag Declaratiefonds

15-10-98

afgedaan ic

7153.98

aanvraag Declaratiefonds 1998

21-10-98

benoemd

8102.98

sollicitatie cliëntenraad

26-11-98

t.k.n.

n.v.t.

fax wijziging bankrekeningnummer

30-11-98

04-12-98

uitbetaald

aanvraag bijzondere bijstand (medicijnen ad *f* 6,00)

21-12-98

30-12-98

uitbetaald

aanvraag bijzondere bijstand (medicijnen ad *f* 6,00)

13-01-99

0312.99

reactie n.a.v. schietpartij 9 januari 1999

20-01-99

01-03-99

0694.99

aanvraag bijzondere bijstand (reiskosten i.v.m. opname oog-operatie in ziekenhuis)

27-01-99

03-02-99

0776.99

fax/reactie op een retourontvangen inkomstenbriefje

08-02-99

08-02-99

1132.99

fax lidmaatschap cliëntenraad

09-02-99

22-02-99

1103.99

fax/aanvraag bijzondere bijstand (contributie Kruiswerk)

15-02-99

03-03-99

1278.99

klacht over oude kwijtscheldingspapieren bij Informatiecentrum

15-02-99

02-03-99

1593.99

fax over definitie bijzondere bijstand

17-02-99

01-03-99

1387.99

fax klacht over de behandeling door baliemedewerksters

02-03-99

05-03-99

1624.99

fax/verzoek heroverweging besluitvorming bijzondere bijstand (reiskosten)

06-03-99

t.k.n.

n.v.t.

fax foutieve afrondingen door gemeente (in 6 mnd totaal *f* 1,00 en in 13 wkn *f* 1,78)

08-03-99

22-03-99

uitbetaald

aanvraag bijzondere bijstand (medicijnen ad *f* 12,00)

19-03-99

24-03-99

uitbetaald

aanvraag bijzondere bijstand (onkostentarief zitting cliëntenraad)

21-03-99

21-03-99

2097.99

diverse vragen over SoZa-kwesties

22-03-99

08-04-99

2098.99

aanvraag bijzondere bijstand

22-03-99

08-04-99

uitbetaald

aanvraag bijzondere bijstand (aanschaf kleurentelevisie)

23-03-99

07-07-99

2313.99

klacht over de bereikbaarheid inzake Declaratiefonds

22-04-99

t.k.n.

n.v.t.

fax of aanvraag bijzondere bijstand (rechter glas) ontvangen was

24-04-99

27-04-99

3005.99

fax klacht over BKR-registratie

01-05-99

t.k.n.

n.v.t.

fax ontbreken ontvangstbevestiging fax 24-04-99 (3005.99)

06-06-99

t.k.n.

n.v.t.

fax foutieve afrondingen door gemeente (totaal in 3 maanden: f 0,10)

13-06-99

14-06-99

is verzonden

fax niet ontvangen maandelijkse bijlage (uitkeringsoverzicht) bij inkomstenbriefje

22-06-99

24-06-99

uitbetaald

aanvraag bijzondere bijstand (rechter glas bril)

24-07-99

30-07-99

5255.99

aanvraag uitkering voor dochter

27-07-99

30-07-99

5332.99

intrekking verzoek uitkering dochter

11-08-99

in behand.

5691.99

reactie n.a.v. schrijven Nationale Ombudsman

11-08-99

in behand.

5692.99

bezwaar tegen lange afhandelingstermijn aanvraag bijzondere bijstand

15-08-99

in behand.

5732.99

klacht over de berekening weekuitkering

17-08-99

in behand.

5994.99

klacht over de behandeling door afdelingshoofd Burgerzaken

23-08-99

27-08-99

3005.99

fax uitblijven antwoord op klacht schade i.v.m. BKR-registratie (d.d. 24-04-99 (3005.99))

D. Reactie verzoekster

Verzoekster liet de Nationale ombudsman in reactie op het verslag van bevindingen het volgende weten:

"...De hoeveelheid faxen over bezoek onze dochter aan haar vriend is door hun als eis gesteld anders kreeg ze geen vergoeding vooraf, dus dit kan nooit meegewogen worden als excuus dat ze teveel faxen ontvangen. Ik maak een onderscheid tussen "nodige" correspondentie m.b.t. onze uitkering en apart ingediende klachten aan de klachtencommissie (en hierover gaat het nog steeds) met een ander faxnummer n.l. het algemene faxnr en voor soza hun "eigen" faxnr. De klachten van de klachtencommissie worden niet beantwoord omdat ze doorgestuurd worden naar soza en deze ze zelf af moet handelen en hier gaat het nu juist om. Ze moeten zelf beslissen wat ze ermee doen en ik vind omdat ik een klacht indien volgens de klachtenprocedure deze ook moet gelden in

soza zaken, voor andere afdelingen werkt dit wel. Anders krijg ik gelijk en heeft een klacht indienen geen zin.

Als ik hun reactie op de procedure- afspraken lees, val mij het volgende op : punt 4 en 6 als dit hun uitleg is bestaat er wel degelijk in Gorcum nog een drempelbedrag ten aanzien van bijzondere bijstand ondanks voortdurend ontkennen en ik zou willen weten van U of dit zo is en zo niet waarom wel bij ons ?? Punt 3 heb ik ook aangeven tijdens een openbare vergadering van Commissie Soza dat de uitbetaling uiterlijk in de 3e week nooit gehaald wordt. Dit kan ik aantonen door mijn bankafschriften.

De klacht van **27 jan 99** is niet gehonoreerd als zijnde klacht van de kl.com. Ik heb hem wel zo ingediend. Mag dit zomaar? Ik heb verschillende keren verteld c.q. gefaxt dat ik geen genoegen neem met een mondelinge (evt. telefonische) uitleg. Dit in het belang van mijn uitkering.

Ik ga niet terug op faxen van verleden jaar die niet beantwoord zijn of u moet dit wel willen. Op mijn fax van **6 maart 99** is niet gereageerd zoals u ziet alleen ter kennisname, ook hier ben ik het niet mee eens omdat ze de plicht hebben, wij hebben een overbruggingskrediet gekregen, het op de juiste wijze afronden. (faxen van 6-6-99 en

15-8-99 overbodig?)

Op mijn fax van **24 april 99** over **schadeclaim** BKR registratie is nooit een antwoord gekomen en ik ben benieuwd, anders waren mijn extra faxen van 1-5-99 en 23-8-99 toch overbodig? Nu pas heb ik antwoord op mijn fax d.d. 14 aug 99 (door hun zelf als klacht v.d.kl.com. aangenomen, volgens het ontvangstbewijs) maar ook niet als zodanig behandeld met als magere reactie: onze verontschuldiging voor het verlate tijdstip. 14 aug 99 -- 14 nov 99. Ze spreken in "hun procedure" altijd over maximaal zes weken en als het langer dan twee maanden gaat duren dit uitgelegd wordt ! Ook hier kan ik mij niet in verenigen sinds wanneer "bemiddelt" de gemeente en kan dit zomaar ?

En mijn laatste vraag is wat bedoelt de gemeente met op efficiënte wijze reageren ?..."

Beoordeling

I. Ten aanzien van de fax van 27 januari 1999

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het college van burgemeester en wethouders van Gorinchem niet heeft gereageerd op de door haar echtgenoot op 27 januari 1999 bij het college ingediende klacht.

Verzoeksters echtgenoot had zich op 27 januari 1999 per faxbericht gewend tot het college van burgemeester en wethouders in verband met het door de afdeling Sociale Zaken van de gemeente terugsturen van een inkomstenbriefje. Volgens hem behoefden zij bepaalde

vragen niet in te vullen.

2. Het college van burgemeester en wethouders merkte in reactie op de klacht op dat de fax van verzoeksters echtgenoot van 27 januari 1999 niet was aangemerkt als een klacht en dus ook niet als zodanig was behandeld. Wel was door de heer O. van de afdeling Sociale Zaken van de gemeente naar aanleiding van deze fax telefonisch contact opgenomen met verzoekster, en had de heer O. een inhoudelijke uitleg gegeven. Volgens het college was daarmee de kwestie naar tevredenheid van betrokkene afgedaan.

Voorts merkte het college op dat verzoekster en haar familie jaarlijks een grote hoeveelheid correspondentie en telefoontjes aan de gemeente richtten. Om die reden had de gemeente besloten om niet meer in alle gevallen hierop te reageren dan wel te reageren op de meest efficiënte wijze, zoals in dit geval telefonisch op de fax van 27 januari 1999.

3. In de fax van 27 januari 1999 geeft verzoeksters echtgenoot aan het niet eens te zijn met het feit dat hij bepaalde vragen op het inkomstenbriefje moest invullen. Hij geeft niet met zoveel woorden aan dat hij een klacht wilde indienen. Gelet op de inhoud van dit faxbericht is het begrijpelijk dat het college van burgemeester en wethouders deze fax niet heeft opgevat als een klacht op grond van de Klachtenregeling Gorinchem.

Ten aanzien van de wijze waarop de fax van 27 januari 1999 is afgehandeld, wordt verder nog het volgende opgemerkt. Uit het door de gemeente aan de Nationale ombudsman verstrekte overzicht (zie hiervoor onder **D. 2.**) blijkt dat de gemeente in de periode januari 1998 tot en met augustus 1999 van verzoekster en haar familie een zeer grote hoeveelheid correspondentie heeft ontvangen. Gelet op de hoeveelheid correspondentie is het te billijken dat de gemeente niet op elke brief of fax van verzoekster en haar familie reageert met het terugsturen van een schriftelijke reactie. Voorts heeft de gemeente aangevoerd, hetgeen door verzoekster niet wordt ontkend, dat de heer O. naar aanleiding van het faxbericht van 27 januari 1999 telefonisch contact heeft gehad met verzoekster.

Het vorenstaande overziende kan dan ook niet worden geoordeeld dat het college van burgemeester en wethouders de fax van verzoeksters echtgenoot van 27 januari 1999 niet correct heeft afgehandeld, dan wel heeft doen afhandelen.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel behoorlijk.

II. Ten aanzien van de procedure-afspraken

1. Verzoekster klaagt er verder over dat de afdeling Sociale Zaken van de gemeente Gorinchem op 21 september 1998 eenzijdig een procedure heeft vastgesteld voor de afhandeling van door haar of haar familie ingediende aanvragen om een bijstandsuitkering of bijzondere bijstand.

2. Het college merkte in dit verband op dat een en ander op schrift is gesteld ter verduidelijking van een werkwijze, zoals deze wordt gevolgd ter zake van de aanvragen door verzoekster en haar familie. In zijn nadere reactie gaf het college aan dat de in de procedure aangegeven punten de werkwijze aangeeft die geldt voor iedere aanvraag om (bijzondere) bijstand. Om redenen van duidelijkheid had de gemeente deze werkwijze ten behoeve van verzoekster en haar familie schriftelijk vastgelegd.

3. Niet valt in te zien waarom de afdeling Sociale Zaken van de gemeente de door haar gevolgde werkwijze betreffende de aanvragen om (bijzondere) bijstand van verzoekster en haar familieleden om redenen van duidelijkheid niet schriftelijk zou mogen vastleggen. In zoverre is niet onjuist gehandeld. Nu verder niet is gebleken dat de gemeente inzake het aanvragen van (bijzondere) bijstand door verzoekster en haar familie onderscheid maakt ten opzichte van andere aanvragers, kan voorts niet worden gesteld dat er sprake is van een ongelijke behandeling door de gemeente van verzoekster dan wel haar familieleden.

Ook op dit onderdeel is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Conclusie

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

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Gorinchem is eveneens niet gegrond.