



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw Y. te ROTTERDAM
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Werk en Inkomen

Dossiernummer: 8288
Datum: 26 mei 2021



Samenvatting

Mevrouw Y. is gescheiden en woont samen met haar 3 kinderen in Rotterdam. Mevrouw Y. leeft van een bijstandsuitkering. Zij heeft een relatie met de heer A. Hij is de vader van haar jongste kind. De heer A. huurt een woning elders in Rotterdam. De gemeente Rotterdam heeft het vermoeden dat mevrouw Y. samenwoont met de heer A. De unit Bijzondere onderzoeken (uBO) onderzoekt om die reden de rechtmatigheid van haar bijstandsuitkering.

UBO besluit op 17 oktober 2018 een 'onaangekondigd huisbezoek' bij mevrouw Y. af te leggen. De rechercheurs vragen toestemming om binnen te komen. Zij waarschuwen dat als mevrouw Y. geen toestemming geeft om de woning te betreden, dit directe gevolgen heeft voor haar uitkering. Mevrouw Y. geeft de sociaal rechercheurs toestemming.

Mevrouw Y. dient op 19 oktober 2018 een klacht in bij het Cluster Werk en Inkomen over sociaal rechercheur [naam]. Volgens haar gedroeg mevrouw [naam] zich tijdens het huisbezoek en de gesprekken daarna overdonderend. Tijdens het huisbezoek schreeuwde ze volgens mevrouw Y. en dreigde ze dat mevrouw Y. haar uitkering zou verliezen. Na het huisbezoek blokkeert uBO de uitkering van mevrouw Y. Ze krijgt daarna uitnodigingen voor gesprekken met mevrouw [naam] op een locatie van de gemeente. Mevrouw Y. is ontevreden over de bejegening door mevrouw [naam] in die gesprekken.

De ombudsman vindt dat de sociaal rechercheurs mevrouw Y. onheus bejegend hebben tijdens het huisbezoek. De ombudsman constateert dat er op geen enkele manier rekening is gehouden met de aanwezige jonge kinderen. De eerste klacht is daarom gegrond. Daarnaast vindt de ombudsman dat de sociaal rechercheur [naam] de privacy van mevrouw Y. heeft aangetast door foto's te maken van documenten met medische gegevens. Toen mevrouw Y. tijdens een hoorgesprek op een locatie van de gemeente onwel was geworden, heeft de sociaal rechercheur ook nog foto's gemaakt voor het onderzoeksdossier. De tweede klacht is daarom ook gegrond.

De ombudsman besluit geen aanbeveling aan zijn oordeel te verbinden. Naar aanleiding van de bovenstaande en andere klachten over de unit Bijzondere Onderzoeken en de reactie van de gemeente op de bevindingen, ziet de ombudsman voldoende reden om een onderzoek op eigen initiatief te starten naar de manier waarop de unit Bijzondere Onderzoeken rechtmatigheidsonderzoeken doet.



Inleiding

Mevrouw Y. is gescheiden en woont samen met haar 3 kinderen. Zij heeft een bijstandsuitkering. Mevrouw Y. heeft een relatie met de heer A. Hij is de vader van haar jongste kind dat 1 jaar is. De heer A. huurt een woning elders in Rotterdam. Mevrouw Y. heeft psychische klachten met lichamelijke symptomen. De huisarts heeft mevrouw Y. daarvoor naar de geestelijke gezondheidszorg verwezen.

De gemeente Rotterdam denkt dat mevrouw Y. samenwoont met de vader van haar jongste kind. Om die reden onderzoekt de unit Bijzondere Onderzoeken de rechtmatigheid van de uitkering.

Op 17 oktober 2018 in de avond krijgt mevrouw Y. huisbezoek van 2 sociaal rechercheurs. Het huisbezoek duurt met een onderbreking van 5 minuten ongeveer 2,5 uur tot 22:15 uur. Tijdens het huisbezoek maakt een van de sociaal rechercheurs meer dan 100 foto's. Volgens mevrouw Y. zitten daar ook foto's van medische stukken bij. De sociaal rechercheur onderzoekt na toestemming gevraagd te hebben ook de tas van de moeder van mevrouw Y. die toevallig op dat moment bij haar op bezoek is.

Mevrouw Y. vindt dat een van de sociaal rechercheurs zich tijdens het huisbezoek overdonderend en intimiderend gedraagt. Zij vindt ook de gesprekken met deze sociaal rechercheur onaangenaam. Ze vindt dat de sociaal rechercheur geen rekening houdt met haar psychische klachten. Zij dient daarover een klacht in bij de gemeente. Omdat de gemeente vindt dat de klachten ongegrond zijn of er geen oordeel over geeft, dient mevrouw Y. een klacht in bij de ombudsman.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek, stelde de ombudsman zijn bevindingen op en kregen mevrouw Y. en de gemeente de gelegenheid op de bevindingen te reageren. De gemeente reageerde op 29 maart 2021 en op 12 april 2021. Mevrouw Y. reageerde op 6 mei 2021.

De ombudsman stelt nu zijn bevindingen definitief vast en hij geeft zijn definitieve oordeel.



Klacht

Klacht 1 Sociaal onderzoeker [naam] heeft mij onheus behandeld tijdens

- het huisbezoek op 17 oktober 2018, en
- de gesprekken op 29 oktober 2018, 1 november 2018, 8 november 2018 en 15 november 2018.

Klacht 2 Sociaal onderzoeker [naam] heeft mijn privacy aangetast door foto's te maken van

- documenten met medische gegevens en informatie daaruit op te nemen in het Rapportage verslag huisbezoek met bijlage, en
- mij toen ik onwel was geworden tijdens een gesprek en de foto in mijn dossier te voegen.

Onderzoek

De ombudsman nodigt mevrouw Y. uit om op 21 maart 2019 mondeling aanvullende informatie over haar klacht te geven. De ombudsman neemt met medeweten van mevrouw Y. op 9 april 2019 inzage in haar dossier bij het cluster Werk en Inkomen.

De ombudsman nodigt de sociaal onderzoeker mevrouw [naam] uit voor een hoorgesprek op 21 mei 2019. Op 28 mei 2019 stuurt de ombudsman het concept-gespreksverslag toe aan de sociaal onderzoeker. Die vraagt op 11 juni 2019 om meer tijd voor het geven van een reactie. Op 11 juli 2019 reageert de sociaal onderzoeker inhoudelijk op het conceptverslag. Het verslag is op 8 augustus 2019 met een aantal wijzigingen definitief vastgesteld en naar de sociaal onderzoeker toegestuurd. Over het verslag heeft nog correspondentie plaatsgevonden. Op 24 oktober 2019 stuurt de ombudsman de laatste brief naar de sociaal onderzoeker.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Mevrouw Y. is gescheiden en woont met haar 3 kinderen in Rotterdam. Ze heeft een dochter van 14 jaar en 2 zoons van 10 en 1 jaar oud. Ze ontvangt een bijstandsuitkering naar de norm voor een alleenstaande ouder. Mevrouw Y. heeft een relatie met de heer A. Hij is de vader van haar jongste kind.
2. De gemeente Rotterdam krijgt een melding van de huurbaas van de heer A. Volgens hem woont de heer A. samen met zijn vrouw en kinderen elders dan op het adres van het appartement dat hij van de huurbaas huurt. De unit Bijzondere



Onderzoeken (hierna: uBO) van de gemeente Rotterdam onderzoekt de melding en spreekt daarover met getuigen zoals buren en de huidige en voormalig verhuurder van het appartement. Op basis van de resultaten van dit onderzoek start uBO een rechtmatigheidsonderzoek naar de uitkering van mevrouw Y.

Huisbezoek 17 oktober 2018

3. UBO besluit op woensdag 17 oktober 2018 bij mevrouw Y. een 'onaangekondigd huisbezoek' af te leggen. Als aanleiding voor het huisbezoek staat in de rapportage vermeld dat er een melding is, verklaringen van getuigen uit een buurtonderzoek dat de heer A. bij zijn vriendin en haar 3 kinderen zou wonen. De verbruiken van gas water en licht komen volgens het onderzoek van uBO niet overeen met het verbruik van een 4-persoonshuishouden bestaand uit mevrouw Y. en haar 3 kinderen. De sociaal rechercheurs doen die dag eerst een buurtonderzoek. Aansluitend gaan ze naar mevrouw Y. voor het huisbezoek. Ze treffen niemand thuis.
4. In de avond van woensdag 17 oktober 2018 gaan de sociaal rechercheurs terug naar het huis van mevrouw Y. Zij bellen om 19:41 uur aan. In de woning zijn mevrouw Y., haar 3 kinderen en haar moeder aanwezig. De rechercheurs vragen toestemming om binnen te komen. Zij waarschuwen dat als mevrouw Y. geen toestemming geeft om de woning te betreden, dit direct consequenties heeft voor haar uitkering.
5. De sociaal rechercheurs leggen mevrouw Y. een formulier *Huisbezoek Aanleiding en toegang* voor. In het formulier *Huisbezoek Aanleiding en toegang* onder *Reden huisbezoek* staat aangegeven dat uit een buurtonderzoek zou zijn gebleken dat mevrouw Y. samenwoont met de heer A.. Ook staat aangegeven dat het weigeren van het huisbezoek gevolgen zal hebben voor de uitkering, dat de uitkering ingetrokken zou kunnen worden. Mevrouw Y. ondertekent dit formulier. Met pen (niet in het handschrift van mevrouw Y., maar in het handschrift waarin de rest van het formulier is ingevuld, aanvulling ombudsman), staat dat zij toestemming geeft voor het binnentreden in de woning en ook toestemming geeft om foto's te maken. De rechercheurs informeren mevrouw Y. dat zij om een hersteltermijn mag vragen. Het huisbezoek start in de grote slaapkamer.
6. Tijdens het huisbezoek maakt de sociaal rechercheur 104 foto's van de woning en de kelder. Ze maakt onder andere foto's van alle vertrekken, kleding en schoeisel, de inrichting van de woning, het interieur van kasten, administratie, bonnetjes, verlopen en actuele paspoorten van mevrouw Y. en haar kinderen, post aan de



heer A., tassen, gegevens uit een agenda, de badkamer met toiletartikelen, medicatie en verbandartikelen, schoonmaakmiddelen, de moeder van mevrouw Y., bedden, foto's, felicitatiekaarten voor de geboorte van de baby inclusief de teksten in de kaarten, gereedschap, airport tags, autobanden en veiligheidshelmen. Daarnaast wordt ook een foto gemaakt van een brief van een verloskundige met medische gegevens van mevrouw Y.

7. Om 20:20 uur vraagt mevrouw Y. om een hersteltermijn. Het huisbezoek wordt om 20:25 hervat. Eerst met een kort gesprekje. Dan gaat het verder in de slaapkamer. Het huisbezoek eindigt om 22:12 uur.
8. Op 19 oktober 2018 dient mevrouw Y. een klacht in bij het Cluster Werk en Inkomen.
9. Op 22 oktober 2018 vordert de sociaal rechercheur kopie van de bankafschriften van een rekening van mevrouw Y. bij de Rabobank over de periode 1 januari 2018 tot en met 22 oktober 2018.
10. Op 23 oktober 2018 maakt de sociaal rechercheur [naam] een rapportage van het huisbezoek op. Daarin staat dat het huisbezoek van 19:47 uur tot 22:12 uur duurde. In het verslag staat gedetailleerd aangegeven welke vertrekken onderzocht zijn en wat de rechercheurs daar aantreffen. Volgens het verslag toont de moeder van mevrouw Y. op verzoek van de sociaal rechercheur de inhoud van haar tas. In het verslag staat uit een stuk van 26 maart 2017 van een verloskundigenpraktijk specifieke medische en psychische informatie geciteerd.
11. De huurbaas van de heer A. belt op een onbekende datum naar de sociaal rechercheur mevrouw [naam]., zo blijkt uit een verslag van de gemeente. Hij wil zijn verklaring intrekken. Mevrouw [naam rechercheur] geeft aan dat dat niet kan.
12. Met een brief van 24 oktober 2018 nodigt de gemeente mevrouw Y. uit voor een gesprek op 29 oktober 2018 om 9:30 uur. Het doel van het gesprek is om het verslag van het huisbezoek te lezen en dit verslag eventueel aan te vullen.

Gesprek op 29 oktober 2018

13. Mevrouw Y. neemt haar vader mee naar het gesprek van 29 oktober 2018. Volgens het verslag begint het gesprek om 9:31 uur en eindigt het om 9:55 uur. In het verslag staat:



Deze afspraak is naar aanleiding van het huisbezoek dat bij u is afgelegd op 17 oktober 2018. Get op de beperkte tijd, zal ik na deze afspraak een vervolgspraak met u maken voor een gesprek over de rechtmatigheid van uw uitkering.

en

Ik stel voor dat u het huisbezoekverslag leest en uw opmerkingen en/of aanvullingen kenbaar maakt.

Als tekst van mevrouw Y. staat er:

In de woonkamer heeft u de tas van mijn moeder ook gecontroleerd, terwijl mijn moeder had aangegeven dat het haar tas was. In slaapkamer 2 heeft u het over

Mevrouw Y. ondertekent het verslag van het huisbezoek. Daarbij geeft zij niet aan of ze tekent voor 'akkoord' of 'voor gelezen' en ook niet of zij aanvullingen heeft.

14. De Rabobank stuurt op vordering van de gemeente op 30 oktober 2018 de bankafschriften van 1 januari 2018 tot en met 22 oktober 2018 aan de gemeente Rotterdam toe.

Gesprek 1 november 2018

15. Op 29 oktober 2018 nodigt de gemeente mevrouw Y. uit voor een gesprek op 1 november 2018 om 9:30 uur. Bij dit gesprek moet zij onder andere meenemen:
- alle geldige en verlopen paspoorten van haar en de kinderen
 - afschriften van alle (buitenlandse) betaalrekeningen en spaarrekeningen van haar en de kinderen van 1 augustus 2018 tot en met 1 november 2018
 - **nodig van deze persoon. Op de afschriften van uw betaal- en spaarrekeningen staat de naam, het adres, de postcode en de woonplaats, het rekeningnummer en het huidige saldo.**
 - bewijsstukken van alle verblijven in het buitenland sinds 28 april 2011 (onder andere vliegtickets)
 - factuur van de televisie in de woning
 - factuur van de keuken in de woning.
16. Op 1 november 2018 is er een gesprek tussen sociaal rechercheur mevrouw [naam] en mevrouw Y. Het gesprek begint om 9:32 uur. Allereerst bespreken ze het verslag van het gesprek op 29 oktober 2018. Mevrouw Y. geeft aan dat zij het verslag van het huisbezoek gelezen heeft en niet akkoord is en dat ze aanvullingen heeft op het verslag. Tijdens het gesprek overhandigt mevrouw Y. de kopieën van haar bankafschriften. Ze heeft na overleg met het Juridisch Loket de uitgaven zwart gemaakt.
17. Mevrouw [naam rechercheur] wil om 10:34 uur doorgaan met het gesprek omdat de kamer waar het gesprek plaatsvindt, het uur daarna vrij is. Mevrouw Y. wil



dat niet omdat ze daar niet op gerekend had. Haar dochter past op de baby en moet naar school. Ze blijft tot 11:00 uur. Aan het eind van het gesprek vraagt mevrouw Y. een afschrift van het verslag van het gesprek. Zolang het onderzoek loopt krijgt mevrouw Y. geen kopie. Omstreeks 10:58 uur wordt het gesprek afgesloten. De sociaal rechercheur kondigt aan dat een volgend gesprek 3 uur kan duren. Mevrouw Y. geeft aan dat zij dat niet aan kan. De sociaal rechercheur houdt vol dat het gesprek 3 uur kan duren. De sociaal rechercheur ondertekent het gespreksverslag op ambtsbelofte met datum 1 oktober 2018.

18. Op 2 november 2018 verstrekt de huisarts van mevrouw Y. een verklaring:
“Hierbij wil ik u melden dat het om medische redenen niet verantwoord is om mijn patiënte te onderwerpen aan langdurige verhoren.”

Gesprek 8 november 2018

19. Op 8 november 2018 is er om 10:00 uur een gesprek. In de uitnodigingsbrief van 5 november 2018 staat dat mevrouw Y. onder meer moet meenemen:
- bankafschriften van al haar Nederlandse en buitenlandse rekeningen over de periode van 1 augustus 2018 tot en met 1 november 2018,
 - bankafschriften van alle Nederlandse en buitenlandse rekeningen van haar minderjarige kinderen over de periode van 1 augustus 2018 tot en met 1 november 2018,
 - *‘Zoals op 1 november 2018 reeds aan u is medegedeeld verzoeken wij u om de bankafschriften van in ieder geval sinds 01-11-2013 van alle rekeningen ten name van u en de rekeningen ten name van uw minderjarige kinderen, ook indien deze inmiddels opgeheven zouden zijn, in te leveren.’*
 - *‘Indien u gebruik maakt van internetbankieren, dan kunt u uw inloggegevens meenemen om tijdens het gesprek de gevraagde bankgegevens uit te printen.’*
20. De heer A. is meegekomen naar de afspraak, maar mag niet bij het gesprek aanwezig zijn. Op een vraag van sociaal rechercheur [naam] antwoordt mevrouw Y. dat zij inmiddels medicatie gebruikt. Mevrouw Y. geeft aan dat ze psychische klachten heeft die zich lichamelijk uiten. Daarvoor krijgt ze begeleiding van de huisarts en psychische hulp. Mevrouw Y. wil sociaal rechercheur [naam] de medische verklaring van 2 november 2018 van haar huisarts geven. Mevrouw [naam rechercheur] weigert de verklaring aan te nemen omdat de inhoud daarvan medisch geheim is.
21. Tijdens het gesprek wordt mevrouw Y. onwel. Ze zakt voorover op de tafel in de spreekkamer. De sociaal rechercheur neemt een foto van haar en waarschuwt de beveiliging en meneer A. die op de gang zit. Er komt een ambulance om



mevrouw Y. te onderzoeken. De foto van mevrouw Y. voegt de sociaal rechercheur in het onderzoeksdossier van mevrouw Y.

22. Het gesprek is klaar om 10:51 uur. De sociaal rechercheur ondertekent het verslag op ambtsbelofte met datum 8 oktober 2018. In het verslag staat niets over de poging van mevrouw Y. om een medische verklaring te overhandigen, het onwel worden van mevrouw Y., de beveiliging of de ambulance. Tijdens een gesprek met de ombudsman op 21 mei 2019 verklaart de sociaal rechercheur dat die gebeurtenissen op 8 november 2018 wel hebben plaatsgevonden.
23. In de uitnodiging voor een volgend gesprek op 15 november 2018 om 9:30 uur staat over het gesprek op 8 november 2018: *“Wegens omstandigheden heeft u het gespreksverslag niet kunnen ondertekenen. Wij willen u in de gelegenheid stellen om dit alsnog te doen.”*
24. Op 13 november 2018 gaat mevrouw Y. naar het spreekuur van de ombudsman. Ze vertelt dat in oktober 2018 haar uitkering is geblokkeerd en dat ze nog geen besluit van de gemeente daarover heeft ontvangen. Daarom heeft ze een advocaat in de arm genomen.

Gesprek 15 november 2018

25. Het gesprek op 15 november 2018 voert mevrouw [naam rechercheur] samen met kwaliteitsmedewerker de heer E. Het begint om 10:00 uur en eindigt om 10:44. De vader van mevrouw Y. is ook bij dit gesprek aanwezig. In het verslag van het gesprek van 15 november 2018 staat wat er op 8 november 2018 is gebeurd. Ook dat sociaal rechercheur [naam] de medische verklaring niet in ontvangst wilde nemen.
26. Op 21 november 2018 maakt de sociaal rechercheur een rapportage bestuursrechtelijk onderzoek. In deze rapportage doet zij verslag van het onderzoek naar de rechtmatigheid van de uitkering van mevrouw Y. Uit de rapportage blijkt dat het verbruik gas, water en licht beduidend minder is dan de normen van het Nibud voor een 4-persoonshuishouden.
27. Op 3 december 2018 informeert het college van burgemeester en wethouders mevrouw Y. dat haar uitkering met ingang van 17 oktober 2018 is gestopt. Mevrouw Y. stelt daartegen bezwaar in.



Standpunt klager

28. Ik kamp al jarenlang met psychische problemen. Mijn psychische klachten uiten zich lichamelijk. Als ik op een vervelende manier bejegend word of als ik lange gesprekken in een kleine ruimte moet voeren, kan mijn spraak wegvallen en kan ik aan mijn rechterkant verlamingsverschijnselen krijgen. Soms ga ik hyperventileren en dan kan ik mijn bewustzijn verliezen. Mijn huisarts is hiervan op de hoogte en ik krijg psychische hulp.
29. Op 17 oktober 2018 rond 19.45 uur kreeg ik een huisbezoek van 2 rechercheurs. Ik gaf toestemming omdat ik dacht dat het een uurtje zou duren. De sociaal rechercheurs bleven echter zo'n 3 uur. Dat was te lang, vooral door de wijze waarop mevrouw [naam rechercheur] ons opjoeg.
30. Ik gaf ook toestemming om foto's te maken. Daar heb ik spijt van omdat mevrouw [naam rechercheur] ook foto's maakte van medische documenten over mij. Ze heeft stukken tekst daaruit in haar verslag opgenomen. Dat vind ik vervelend.
31. Mevrouw [naam rechercheur] gedroeg zich tijdens het huisbezoek en de gesprekken daarna overdonderend. Tijdens het huisbezoek schreeuwde ze en ze liep steeds heel dicht achter me. Ze zei steeds dat ik mijn uitkering zou verliezen als ik niet deed wat ze zei. Ik voelde me aangevallen door haar gedrag, evenals mijn kinderen en mijn moeder die op bezoek was. Mijn kinderen moesten huilen.
32. Ik ben alleen naar het tweede gesprek op 1 november 2018 gegaan. Mijn dochter paste op de baby. Dat kon omdat het gesprek een uur zou duren. Aan het eind van het gesprek bleek dat de spreekkamer langer beschikbaar was en mevrouw [naam rechercheur] wilde toen doorgaan. Dat zou wel 3 uur kunnen duren. Ik gaf aan dat ik maar voor een uur parkeergeld had betaald en dat ik dan moest verlengen. Ik gaf ook aan dat ik naar huis moest omdat mijn dochter naar school moest. Daar had mevrouw [naam rechercheur] allemaal geen boodschap aan. Ik ben uiteindelijk weggegaan omdat mijn uitkering toch al op het spel stond, mijn dochter naar school moest en de baby niet alleen kon blijven.
33. Ik nam mijn vriend mee naar het derde gesprek op 8 november 2018. Hij mocht niet mee naar binnen van mevrouw [naam rechercheur]. Ze zei dat ze hem apart wilde horen. Maar hij was helemaal niet door haar uitgenodigd. Volgens mijn advocaat mocht hij gewoon bij het gesprek aanwezig zijn.



34. Tijdens dit gesprek met mevrouw [naam rechercheur] ben ik flauwgevallen. Ik lag met mijn hoofd op het bureau. Mevrouw [naam rechercheur] heeft daarvan een foto genomen. Ik hoorde dat in de verte. Bij het volgende gesprek heb ik de foto gezien. Toen wist ik dat ik gelijk had en dat ze echt een foto had genomen. Daarna heeft ze mijn vriend en de beveiliging erbij geroepen. Mijn vriend zag dat [naam rechercheur] ondertussen rustig zat te typen. Hij was daar boos over.
35. Na het derde gesprek had ik het opgegeven. Ik had het gevoel dat mevrouw [naam rechercheur] het op mij voorzien had, ook al werkte ik steeds mee. Ik ben toen alleen nog met mijn vader naar het vierde gesprek geweest. Verder heb ik niet meer gereageerd. Het duurde zo'n 3 maanden voor ik weer helemaal gezond was. Dat betekent dat ik toen pas weer goed kon praten en geen verlamingsverschijnselen meer had.
36. Ik moest bankafschriften van de laatste 3 maanden aan mevrouw [naam rechercheur] geven. Ik heb op advies van het Juridisch Loket mijn uitgaven zwart gemaakt, omdat ik van hen begreep dat het alleen om de inkomsten ging. Ik wilde de afschriften afgeven, hoewel mevrouw [naam rechercheur] zegt van niet. Vanwege het onleesbaar maken, moest ik toen afschriften van de laatste 5 jaar inleveren. Omdat ik die niet allemaal kon printen, moest ik de afschriften bij mijn bank opvragen. De bank rekent € 5 per afschrift. Het totale bedrag voor alle afschriften zou dan ongeveer € 600 worden. Dat kan ik niet betalen van de bijstand. Om die reden kon ik die afschriften niet inleveren.
37. Via de klachtenlijn had ik contact met mevrouw H., die de reactie van de gemeente heeft geschreven. Zij hoorde mij alleen maar aan. Ik vroeg iedere keer of er iemand bij de gesprekken met mevrouw [naam rechercheur] mocht zitten. Pas toen mevrouw O. wist dat ik naar de ombudsman was geweest, zorgde ze ervoor dat een kwaliteitsmedewerker bij het gesprek met mevrouw [naam rechercheur] kwam. Ook zei ze sindsdien dat ze geen oordeel over de gesprekken kan geven, omdat mevrouw [naam rechercheur] en ik niet hetzelfde over de gesprekken vertellen en er niemand bij aanwezig was.

Standpunt sociaal rechercheur [naam].

Op 21 mei 2019 hoorde de ombudsman sociaal rechercheur [naam]. Zij verklaarde samengevat:



38. Mevrouw Y. gaf tijdens het huisbezoek aan dat ze de baby wilde wassen. Ik vond het huisbezoek belangrijker. Mevrouw Y. vroeg daarop een hersteltermijn. Ik heb nooit eerder meegemaakt dat iemand daar zelf om vroeg. Ik bied eigenlijk altijd een hersteltermijn aan als ik denk dat dat nodig is.
39. Ik doe hoorgesprekken altijd alleen. De gesprekken die volgden op het huisbezoek waren voor confrontatie en notificatie. Het komt soms voor dat mensen in gesprekken toch toegeven dat ze samen wonen of ze vragen om een normomzetting. We moesten de heer A. ook nog op de hoogte stellen van het onderzoek naar hem.
40. Het eerste gesprek was bedoeld om mevrouw Y. gelegenheid te geven het verslag van het huisbezoek te lezen en erop te reageren. Haar vader was daarbij aanwezig. Mevrouw Y. gaf geen antwoord op mijn vragen. Ze begon aldoor over haar kinderen en haar ziekte te praten als ik aanvullende informatie aan haar vroeg.
41. Tijdens het tweede gesprek gaf mevrouw Y. bankafschriften. Daarin had ze op advies van iemand alle uitgaven zwart gemaakt. Dat had ik nog nooit meegemaakt. Ik wilde de uitgaven zien, omdat ik tijdens het huisbezoek paspoorten met veel stempels had gezien. Het gesprek duurde ongeveer anderhalf uur.
42. Mevrouw Y. had de heer A. meegenomen naar het derde gesprek. Ik wilde hem sowieso uitnodigen. Ik zei tegen de heer A. dat het goed was dat hij erbij was, omdat ik hem aansluitend wilde horen. Ik zei dat ik mevrouw Y. meenam de spreekkamer in. Hij bleef buiten staan.
43. Mevrouw Y. wilde mij een brief van de huisarts overhandigen. Die heb ik niet aangenomen omdat ik dacht dat een dergelijke brief medisch geheim was. Ik weet inmiddels dat ik een dergelijke brief mag lezen als iemand die zelf aanbiedt.
44. Tijdens dit gesprek werd mevrouw Y. op een gegeven moment moeilijker verstaanbaar. Ik vroeg haar of ik moest stoppen met het gesprek. Ze zei dat het gesprek kon doorgaan zolang ik haar kon verstaan. Op een gegeven moment heb ik gezegd dat we het gesprek zouden stoppen. Ik heb geen link gelegd tussen de verschijnselen die ze vertoonde en de brief van de dokter. Wel heb ik een glas water voor haar gehaald.



45. Ik moest de kamer uit om prints op te halen. Toen ik terug kwam, lag mevrouw Y. voorover met haar hoofd op het bureau. Ik heb toen een foto van haar gemaakt om mezelf te beschermen. Dat was om te voorkomen dat er gezegd zou worden dat ik mevrouw Y. geen glas water had aangeboden.
46. Toen de heer A. erbij gekomen was, lag mevrouw Y. ineens op de grond. Ik weet niet hoe dat is gebeurd. De heer A. blokkeerde mijn zicht op mevrouw Y. De heer A. was boos en sprak mij aan. De beveiliging vroeg of ik weg wilde gaan. Ik liep de kamer uit. Daarna realiseerde ik me dat mijn tas nog binnen stond en dat de computer nog aan stond. Ik ben toen weer naar binnen gegaan en daar heb ik alles uit gezet en mijn tas gepakt.
47. De heer E. was aanwezig bij het vierde gesprek. Dat was op verzoek van mevrouw Y. Het gesprek met de heer E. erbij ging niet anders dan de andere 3 gesprekken. Toen heb ik haar de foto getoond die ik tijdens het derde gesprek had gemaakt.
48. Ze zeggen vaak tegen mij dat ik heel zakelijk en strikt ben. Dat komt omdat ik mensen tijdens een gesprek graag bij de les wil houden.

Standpunt gemeente

49. Wij betreuren het dat mevrouw Y. zich onheus bejegend voelt in haar contact met de gemeente. Ons uitgangspunt is dat wij met ons beleid 'Mensenwerk' sinds 2018 inzetten op een goede en respectvolle bejegening van Rotterdammers. Wij grijpen deze klacht ook zeker aan om te bekijken waar we zaken anders kunnen doen, waar we ons handelen mogelijk nog kunnen verbeteren en nog beter de menselijke maat kunnen hanteren.
50. Onze medewerkers hebben hun werk met de beste intenties gedaan. Ook bij hen is deze klacht niet in de koude kleren gaan zitten. Dat een situatie toch anders uitpakt, geeft maar weer aan dat ons werk mensenwerk is.
51. Als we de richtlijnen naast deze zaak leggen, kan gesteld worden dat er geanalyseerd en gerapporteerd is. Echter de afwegingen die onder andere geleid hebben tot het huisbezoek dat in de avond heeft plaatsgehad, lijken niet op basis van proportionaliteit gemaakt te zijn.



52. Op het *formulier huisbezoek aanleiding en toegang* is verzuimd aan te kruisen of er wel/geen toestemming was. Beide medewerkers geven aan dat er wel toestemming gegeven is. Het maken van foto's is niet standaard. Voor het maken van foto's is wel toestemming gegeven.
53. Het doel van het huisbezoek was het onderzoeken van een mogelijke gezamenlijke huishouding. Aangezien de moeder van mevrouw Y. in de woning was heeft het huisbezoek doorgang kunnen vinden. Wanneer dat niet het geval was geweest, had het huisbezoek niet plaatsgevonden.
54. Ondanks de toestemming dient steeds te worden afgewogen of de genomen foto's redelijkerwijs bijdragen aan een behoorlijke verslaglegging en of die bijdrage in redelijke verhouding staat tot de inbreuk die daarmee gepaard gaat. Dat lijkt in deze casus niet altijd (volledig) te zijn gebeurd. Per foto dient een duiding te worden gegeven van de relevantie en waarom die foto bijdraagt aan de onderbouwing van het besluit. In dit dossier ontbreken die afwegingen. Dat is niet transparant.
55. Een huisbezoek kan nadere uitvraag van informatie met zich meebrengen. Dat gebeurt op kantoor en/of middels schriftelijke uitvraag. Het is mogelijk dat er meer gesprekken nodig zijn. Van deze gesprekken dienen zorgvuldige verslagen gemaakt te worden. Er zijn geen zichtbare afwegingen gemaakt rekening houdend met de persoonlijke situatie van mevrouw Y. Wel is er tijdens het bewuste gesprek waar mevrouw medische hulp nodig had, meerdere keren gevraagd of het gesprek vervolgd kon worden.
56. De ambtenaar die door u is gehoord, heeft aangegeven zich niet gehoord te hebben gevoeld. Zij kon zich daarom niet vinden in het conceptverslag van het hoorgesprek.
57. Een huisbezoek is een ingrijpend middel dat altijd een inbreuk maakt op het privéleven van een Rotterdammer. Sinds 2018 is er veel veranderd bij uBO. Sinds een jaar worden alle huisbezoeken vooraf door een kwaliteitsmedewerker getoetst of het als onderzoeksmiddel kan worden ingezet. Ook wordt geïnvesteerd in opleidingen.
58. Ons doel is om het vertrouwen tussen mevrouw en de gemeente te herstellen. Geconstateerd is dat in de situatie van mevrouw Y. niet alles conform gemaakte afspraken en geldende regelgeving is verlopen. Wij zullen naar aanleiding van



het rapport van de ombudsman contact opnemen met mevrouw Y. om dit naar haar toe te erkennen. Daarvoor zal mevrouw Y. excuses ontvangen.

Wet en regelgeving

59. Artikel 8 van het Europese Verdrag voor de Rechten van de Mens.

Recht op eerbiediging van privéleven, familie- en gezinsleven.

1. Een ieder heeft recht op respect voor zijn privéleven, zijn familie- en gezinsleven, zijn woning en zijn correspondentie.
2. Geen inmenging van enig openbaar gezag is toegestaan in de uitoefening van dit recht, dan voor zover bij de wet is voorzien en in een democratische samenleving noodzakelijk is in het belang van de nationale veiligheid, de openbare veiligheid of het economisch welzijn van het land, het voorkomen van wanordelijkheden en strafbare feiten, de bescherming van de gezondheid of de goede zeden of voor de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen.

60. Artikel 10 van de Grondwet.

1. Ieder heeft, behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen, recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer.
2. De wet stelt regels ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer in verband met het vastleggen en verstrekken van persoonsgegevens.
3. De wet stelt regels inzake de aanspraken van personen op kennisneming van over hen vastgelegde gegevens en van het gebruik dat daarvan wordt gemaakt, alsmede op verbetering van zodanige gegevens

61. Artikel 17 Participatiewet

De belanghebbende informeert het college op verzoek of uit eigen beweging over alle feiten en omstandigheden die van belang zijn voor het recht op bijstand. Dat is op grond van artikel 3 Participatiewet ook informatie of men een gezamenlijke huishouding heeft of elders inkomsten heeft. Belanghebbende dient het college als zij daarom vraagt alle medewerking te verlenen die nodig is om de Participatiewet uit te kunnen voeren. Als de belanghebbende niet meewerkt kan zijn uitkering verminderd of ingetrokken worden en kan een boete opgelegd worden.

62. Op grond van artikel 53a Participatiewet mag het college om gegevens en bewijsstukken vragen en bewijs omtrent de feitelijke woonsituatie. Ingevolge artikel 53 a lid 2 Participatiewet is het mogelijk een huisbezoek af te leggen:



“Teneinde hem daartoe in de gelegenheid te stellen kan het college bij die verzoeken de belanghebbende aanbieden met diens toestemming zijn woning te betreden.”

63. Als de belanghebbende onvoldoende gegevens of bewijs aanlevert en hem dit te verwijten valt of als hij onvoldoende medewerking verleent kan het college het recht op bijstand opschorten voor ten hoogste 8 weken. Artikel 54 lid 2 Participatiewet: *Het college doet mededeling van de opschorting aan de belanghebbende en nodigt hem uit binnen een door hen te stellen termijn het verzuim te herstellen.* Op grond van lid 3 kan het college de bijstand herzien of intrekken als door het onvoldoende meewerken of het niet verstrekken van gegevens ten onrechte of tot een te hoog bedrag bijstand is verleend.
64. Artikel 5.13 Algemene wet bestuursrecht: *‘Een toezichthouder maakt van zijn bevoegdheden slechts gebruik voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is.’* In artikel 5.48 Awb staat: *‘Een afschrift van het rapport wordt uiterlijk bij de bekendmaking van de beschikking tot oplegging van de bestuurlijke boete aan de overtreder toegezonden of uitgereikt.’*

Site van de Autoriteit Persoonsgegevens¹

‘Mag de sociale dienst naar mijn uitgaven kijken?’

Nee, in principe heeft de sociale dienst geen gegevens over uw uitgaven nodig. Voor het recht op een uitkering maakt het namelijk niet uit waar u uw geld aan uitgeeft.

In sommige situaties moet u wel inzicht geven in uw uitgaven. Bijvoorbeeld als u bijzondere bijstand aanvraagt omdat u extra kosten heeft moeten maken. Zoals ziektekosten of studiekosten. Maar het gaat hierbij om een uitzondering. Daarom moet de sociale dienst kunnen aangeven waarom u inzicht moet geven in uw uitgaven.

Bankafschriften controleren

De sociale dienst mag uw bankafschriften controleren om te zien welke inkomsten en bezittingen u heeft. Maar u mag daarbij uw uitgaven onleesbaar maken als u dat wilt. De sociale dienst moet u informeren over de mogelijkheid om uw uitgaven onleesbaar te maken.

Maar let op: *bij een vermoeden van fraude mag u uw uitgaven niet onleesbaar maken. Uitgangspunt is dat de sociale dienst per persoon moet beoordelen of het inzien van de uitgaven noodzakelijk is.’*

- Rapport 2015.2026 van de ombudsman

In dit rapport heeft de ombudsman de volgende aanbeveling opgenomen:

¹ Geraadpleegd op 13 januari 2021



'Stel interne instructies op voor het beschermen van de privacy van betrokken familieleden van PGB-houders en uitkeringsgerechtigden bij rechtmatigheidsonderzoeken. Zorg dat deze richtlijnen bekend zijn bij medewerkers en dat zij worden opgevolgd.'

De gemeente reageerde hier positief op:

'In zijn reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel van 6 april 2017 laat de directeur Werk en Inkomen weten dat hij de aanbeveling van de ombudsman heeft overgenomen. De medewerkers van project heronderzoek zijn al geïnstrueerd door de kwaliteitsmedewerker en de kwaliteitsmedewerker heeft opdracht gekregen om toe te zien op naleving van deze instructie.'

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

65. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam, cluster Werk en Inkomen aan de behoorlijkheidsvereisten:

Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en hun middelen niet misbruiken.

Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.



Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt

Overwegingen

66. Voorop staat dat het college op grond van de Participatiewet onderzoek mag doen naar de rechtmatigheid van een uitkering. De ombudsman zal ook geen oordeel geven of de gemeente terecht tot de conclusie kwam dat de uitkering gestopt moest worden. Dat oordeel is uiteindelijk aan de rechter. De ombudsman kan wel onderzoek doen naar de bejegening en het respecteren van de privacy van iemand wiens recht op een uitkering onderzocht wordt en de privacy van andere betrokkenen. Achtereenvolgens zal de ombudsman zijn overwegingen geven over de toestemming voor het huisbezoek en het onderzoek in de tas van de moeder, de wijze waarop de sociaal rechercheurs met de aanwezigheid van de 3 minderjarige kinderen zijn omgegaan, het verslag van het huisbezoek, de gang van zaken tijdens de gesprekken en het opnemen van medische gegevens en foto's in het dossier.
67. Het afleggen van een huisbezoek is een ingrijpende inbreuk op de privacy van een belanghebbende. In verdragen en verschillende wetten zijn daarom diverse bepalingen opgenomen ter bescherming van die privacy. Korthedshalve wordt hier verwezen naar het Europese Verdrag voor de Rechten van de Mens, de Grondwet, de Algemene wet op het Binnentreden, de Algemene wet bestuursrecht. Uit vast jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep blijkt dat een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer gerechtvaardigd kan zijn als een legitiem doel wordt gediend met het huisbezoek en als het huisbezoek noodzakelijk is voor de vaststelling van het recht op uitkering. De beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit dienen een belangrijke rol te spelen bij de afweging of al dan niet een huisbezoek wordt gebracht.



Aanleiding huisbezoek

68. In de rapportage verslag huisbezoek met bijlage van 23 oktober 2018 staat als aanleiding voor het huisbezoek vermeld een melding van de huisbaas dat de heer A. niet op het adres zou verblijven waar hij staat ingeschreven, maar elders zou verblijven met zijn vrouw en kinderen. Er staat dat de resultaten van 1. het buurtonderzoek, 2. Het onderzoek naar de bewoning van de huurwoning van de heer A. én 3. de “*verbruiken van Nibud-gas, elektriciteit en water op het adres B...* (die, aanvulling ombudsman) *kwamen niet overeen met het verbruik van en 4-persoonshuishouden.*” Uit de eindrapportage van 11 november 2018 blijkt echter dat de gas-, water- en energierekening veel lager waren dan je van een 4-persoonshuishouden waaronder een baby zou verwachten. De ombudsman begrijpt niet waarom de lager dan verwachte verbruiken gas-water-licht hebben bijgedragen aan de beslissing om een huisbezoek te starten. Bovendien is niet alle informatie over de verbruiken in de rapportage meegenomen.

Toestemming

69. Er is geen sprake van een inbreuk op het recht op privacy als de sociaal rechercheurs de woning met toestemming betreden. De toestemming moet op basis van vrijwilligheid zijn verleend, waarbij sprake moet zijn van ‘informed consent’. Belanghebbende moet zijn toestemming hebben gegeven op basis van volledige en juiste informatie over de reden en het doel van het huisbezoek. In dit geval is in het formulier Huisbezoek Aanleiding en toegang onder Reden huisbezoek aangegeven dat uit een buurtonderzoek zou zijn gebleken dat mevrouw Y. samenwoonde met de heer A. Ook staat aangegeven dat het weigeren van het huisbezoek gevolgen zal hebben voor de uitkering, dat de uitkering ingetrokken zou worden.

70. Uit het verslag of het formulier Huisbezoek Aanleiding en toegang blijkt niet dat mevrouw Y. informatie heeft gekregen over wat er na het huisbezoek zou gebeuren en wat er met de informatie uit het huisbezoek wordt gedaan, noch over haar mogelijkheden als zij niet tevreden zou zijn over de gang van zaken. Informatie verstrekken over een hersteltermijn is een begin. De sociaal rechercheurs hadden mevrouw Y. ook moeten informeren over wat er na het huisbezoek zou gebeuren en welke rechtsmiddelen zij heeft.

Aanwezigheid kinderen

71. Tijdens het huisbezoek waren de kinderen van mevrouw Y. in de woning aanwezig. Ze waren toen 1, 10 en 14 jaar oud. Nergens uit de rapportages blijkt dat de sociaal rechercheurs zich afgevraagd hebben of het gelet op de aanwezigheid van de kinderen beter was om het huisbezoek op een ander tijdstip



plaats te laten vinden of het korter te laten duren. Het huisbezoek duurde van 19:41 uur tot 22:12 uur. In die periode is het normaal dat kinderen van die leeftijd naar bed gaan. Zeker op een doordeweekse woensdag, buiten een vakantie. Nergens blijkt uit de rapportage dat de belangen van de kinderen afgewogen zijn tegen de belangen van het college van burgemeester en wethouders. Uit de rapportage blijkt ook geen dringende noodzaak om op die avond, op dat tijdstip het huisbezoek af te leggen en het ongeveer 2,5 uur te laten duren terwijl de kinderen in de woning aanwezig waren. Had het niet de volgende dag, overdag, als de kinderen naar school waren, kunnen plaatsvinden?

72. De ombudsman constateert dat er op geen enkele manier rekening is gehouden met de kinderen. Door het huisbezoek op dat tijdstip in hun aanwezigheid te laten plaatsvinden en voor hen kenbaar het huis en hun slaapkamers te onderzoeken, hebben de sociaal rechercheurs onvoldoende rekening gehouden met de rechten van deze minderjarige kinderen. Hun huisrecht en hun recht op privacy zijn door deze wijze van onderzoek geschonden. De ombudsman vraagt zich af wat er zou zijn gebeurd als niet toevallig de moeder van mevrouw Y. aanwezig was geweest. Wie had zich dan met de kinderen bezig kunnen houden? In dat geval was mevrouw Y. in een onmogelijke situatie terecht gekomen. De ombudsman vindt dat de gemeente in het belang van de kinderen met dit soort zaken rekening moet houden.

Onderzoek tas van moeder

73. De ombudsman heeft ook vragen over de wijze waarop de sociaal rechercheurs zich tegenover de moeder van mevrouw Y. hebben gedragen. Zij hebben haar immers gevraagd of zij in haar tas mochten kijken en een foto van haar gemaakt. Los van eventuele twijfel over de vraag of het haar tas wel of niet was, hadden de sociaal rechercheurs zich er extra van bewust moeten zijn dat zij dit vroegen aan iemand die zij niet onderzochten, maar die zij met hun verzoek wel onder druk zetten. De sociaal rechercheurs hadden de moeder van mevrouw Y. expliciet uit moeten leggen waarom zij in haar tas wilden kijken en welke gevolgen een eventuele weigering zou hebben. Nu had zij geen enkele keus. Daarmee hebben de rechercheurs oneigenlijk geleund op de moeder-dochterrelatie. De toestemming van de moeder van mevrouw Y. is daarom ook geen 'informed consent'. Bovendien wordt met een onderzoek in de tas en het maken van een foto van de moeder van mevrouw Y. haar recht op privacy geschonden. De sociaal rechercheurs lijken zich hier niet van bewust te zijn geweest.



Verslag huisbezoek

74. In het verslag van het huisbezoek van 17 oktober 2018 staat dat de klant ervan op de hoogte wordt gesteld dat een gespreksverslag van het huisbezoek wordt bekend gemaakt als dit gevolgen heeft voor de aanvraag of de lopende uitkering. De ombudsman vindt dat er eerder, en ook als het huisbezoek geen gevolgen heeft gehad voor de uitkering, een verslag moet worden gemaakt en aan belanghebbende moet worden toegezonden. Zo nodig kan dit verslag in het kader van het onderzoek naar de rechtmatigheid aangepast worden teneinde te voorkomen dat daar informatie in staat die op dat moment in het belang van het onderzoek (nog) niet bekend gemaakt kan worden aan de betrokkene. Tegelijkertijd met dit verslag kan een informatieblad worden toegezonden waarop uitgelegd wordt wat de rechten van de betrokkene zijn.

Opnemen medische gegevens in rapportages

75. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de sociaal rechercheur foto's heeft gemaakt van stukken van een verloskundige met medische informatie en deze informatie in een rapportage heeft gezet. Kennelijk zag de sociaal rechercheur geen belemmering om medische gegevens in rapportages op te nemen, zonder daarbij aan te tonen of te motiveren dat dit noodzakelijk is. Dit staat in schril contrast met het feit dat de sociaal rechercheur tijdens een hoorgesprek op een later moment een brief van de huisarts niet in ontvangst wilde nemen omdat daar medische gegevens in zouden staan.

Tijdens de gesprekken

76. Uit de uitnodigingen die mevrouw Y. ontving, blijkt niet hoelang een gesprek zou gaan duren. Mevrouw Y. gaat ervan uit dat een gesprek een uur duurt. De meeste gesprekken hebben ook niet langer dan een uur geduurd. De ombudsman vindt dat in de uitnodigingen van de gemeente expliciet moet staan hoe lang een gesprek gaat duren zodat betrokkene daarmee rekening kan houden en ervoor kan zorgen dat er voor de kinderen een oppas is. Daarnaast moet er rekening worden gehouden met medische beperkingen. Als die niet voldoende duidelijk blijken, moet de gemeente betrokkene in de gelegenheid stellen deze medische beperking te onderbouwen. Mevrouw Y. heeft die gelegenheid niet gehad.

77. Op 1 november 2018 beslist de sociaal rechercheur dat het gesprek met mevrouw Y. verder kan gaan omdat de kamer waarin zij zitten na hun gesprek vrij is. Dit was niet aangekondigd. Mevrouw Y. geeft gemotiveerd aan waarom dat niet gaat. In reactie daarop gaat het gesprek toch door. Uiteindelijk wordt het gesprek afgerond, maar wordt aangekondigd dat er een vervolgspraak gemaakt wordt



die wel 3 uur kan duren. Met de uitleg van mevrouw Y. waarom zij dat niet kan, wordt geen rekening gehouden. De sociaal rechercheur vond deze opmerkingen vervelend, ging er niet op in en op enig moment verbood ze mevrouw Y. om daarover of over haar kinderen te praten.

Foto in flauwgevallen toestand

78. De ombudsman vindt het ongepast dat de sociaal rechercheur een foto heeft gemaakt van mevrouw Y. toen zij tijdens het gesprek op 8 november 2018 voorover op tafel lag. Voor de ombudsman is onduidelijk waarom deze foto in het onderzoeksdossier is opgenomen en deze daaruit niet is verwijderd, ook niet na de klachtafhandeling. Immers, met het opnemen van deze foto lijkt geen enkel redelijk doel gediend.

Opvragen gegevens

79. Naar aanleiding van de gesprekken vraagt de sociaal rechercheur meermalen nadere gegevens aan mevrouw Y. zonder dat uit het dossier een duidelijke afweging blijkt, waarom die gegevens nodig zijn: bankafschriften vanaf 2013, tickets vanaf 2011. Daarnaast zitten er ruim 110 foto's in het dossier, ook van de kinderen. Het steeds weer opvragen van gegevens, ervaaarde mevrouw Y. als sanctie omdat zij niet akkoord ging met de manier waarop de sociaal rechercheur haar behandelde. De ombudsman kan zich dat voorstellen. Daarnaast heeft de gemeente bij diverse instanties gegevens opgevraagd. Voor de ombudsman is daarom de vraag waarom zoveel gegevens noodzakelijk waren in een relatief eenvoudig onderzoek naar het mogelijk samenwonen van mevrouw Y.?

Oordeel

Gedragingen van ambtenaren worden toegerekend aan het bestuursorgaan, het college van burgemeester en wethouders. Dit oordeel gaat dus over het college van burgemeester en wethouders. De centrale vraag is dus hoe het college ervoor zorgt dat de organisatie op de juiste wijze en overeenkomstig wet- en regelgeving haar taken uitvoert. Dit oordeel moet aldus opgevat worden.

Naar aanleiding van de eerste klacht:

Klacht 1 Sociaal rechercheur mevrouw [naam] heeft mij onheus bejegend tijdens

- het huisbezoek op 17 oktober 2018, en
- de gesprekken op 29 oktober 2018, 1 november 2018, 8 november 2018 en 15 november 2018.



Deze klacht is gegrond. Voorafgaand, tijdens en na het huisbezoek zijn de sociaal rechercheurs zich onvoldoende bewust geweest van de afwegingen die zij moesten maken. Het gaat in het bijzonder over de beslissing om het huisbezoek in de avonden, in aanwezigheid van de jonge kinderen, uit te voeren. En dan gedurende 2,5 uur op een tijdstip dat kinderen van die leeftijd doorgaans naar bed gaan. Daardoor werd mevrouw Y. als moeder onnodig onder druk gezet en daarom is zij niet fatsoenlijk behandeld.

Tijdens de hoorgesprekken werd onvoldoende rekening gehouden met de omstandigheden die mevrouw Y. aanvoerde. Zij wist bijvoorbeeld niet dat een gesprek langer zou duren en had daarom geen opvang voor de baby geregeld. Haar mededeling dat zij medische beperkingen had, werd niet serieus genomen. Dat had wel moeten. Er had in ieder geval onderzoek moeten plaatsvinden.

Mevrouw Y. heeft daarna niet de juiste informatie ontvangen, om zich te kunnen weren tegen de gang van zaken tijdens het onderzoek. Deze gedragingen zijn zowel in strijd met het behoorlijkheidsvereiste **fatsoenlijke bejegening** als het behoorlijkheidsvereiste **professionaliteit**. De klacht is wegens strijd met beide behoorlijkheidsvereisten gegrond.

Naar aanleiding van de tweede klacht:

Klacht 2 Mevrouw [naam rechercheur] heeft mijn privacy aangetast door foto's te maken van

- documenten met medische gegevens en informatie daaruit op te nemen in het Rapportage verslag huisbezoek met bijlage, en
- mij toen ik onwel was geworden tijdens een gesprek, ~~een~~ en de foto in mijn dossier te voegen.

Deze klacht is gegrond. Het maken van foto's van medische gegevens en het gebruiken daarvan in een eindrapportage zonder dat daarbij aangegeven is waarom dat noodzakelijk is voor het onderzoek, is in strijd met het behoorlijkheidsvereiste **recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer**. Het maken van een foto van iemand die onwel is en die foto in het dossier bewaren, is niet **integer**.

Omdat dit geen onderdeel van de klacht is, komt de ombudsman niet tot een beoordeling van de wijze waarop het college zich ten opzichte van de kinderen en de moeder van mevrouw Y. heeft gedragen.



Geen aanbeveling

De ombudsman zal geen aanbeveling aan zijn oordeel verbinden. De ombudsman heeft er kennis van genomen dat sinds 2018 bij de unit Bijzondere Onderzoeken veel veranderd is. Dat er geïnvesteerd is in opleidingen en dat er een toolkit en vuistregels opgesteld zijn. Met instemming heeft de ombudsman er kennis van genomen dat een kwaliteitsmedewerker nu vooraf toetst of een huisbezoek als onderzoeksmiddel kan worden ingezet.

De ombudsman heeft ook met instemming kennis genomen van de intentie van de gemeente om mevrouw Y. excuses aan te bieden en een poging te doen om haar vertrouwen in de gemeente te herstellen.

In de bovenstaande en andere klachten over de unit Bijzondere Onderzoeken en de reactie van de gemeente op de conceptbevindingen, ziet de ombudsman aanleiding om een onderzoek op eigen initiatief te starten naar de werkwijze van de unit Bijzondere Onderzoeken. De ombudsman zal dit onderzoek op de gebruikelijke wijze inleiden en komt daar later dit jaar op terug.