



RAPPORT

Verzoeker

De heer X, hierna genoemd: verzoeker.
De klacht betreft de gemeente Oldenzaal.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (OO) ontving de klacht op 28 februari 2023.

Klacht

Verzoeker ontving in december 2022 een brief van de gemeente Oldenzaal waarin werd toegezegd dat hij in maart 2023 een energietoeslag van € 1.300,- zou ontvangen. Op 17 februari 2022 stuurde de gemeente hem een brief waarin staat dat de rijksoverheid heeft bepaald dat het niet op deze manier mag en waarin wordt uitgelegd wat er wel gaat gebeuren. Verzoeker vindt dat het college van B en W met stelligheid een toezegging heeft gedaan en dat de gemeente haar toezeggingen moet nakomen.

Klachtafhandeling door de gemeente

De gemeente ontving op 22 februari 2023 de klacht van verzoeker.
Op 28 februari stuurde de gemeente een reactie per e-mail dat het bericht van verzoeker niet kan worden aangemerkt als klacht in de zin van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), omdat zijn opmerkingen niet zijn gericht tegen een gedraging van het college of een medewerker hiervan.

Bevoegdheid

De klacht is door de gemeente Oldenzaal afgehandeld. Daarmee is de OO bevoegd deze klacht te behandelen.

Aanvullende vragen

Nadat de OO de klacht in behandeling heeft genomen zijn aanvullende vragen gesteld aan de gemeente. Onderstaand zijn de vragen van de OO en de reactie van de gemeente hierop samengevat weergegeven.

Vraag OO

In een nieuwsbericht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid d.d. 21-12-2022 staat over de energietoeslag 2023 onder meer het volgende: "In 2023 hebben huishoudens met een laag inkomen opnieuw recht op een energietoeslag van € 1.300. Gemeenten kunnen dit jaar al € 500 van de energietoeslag voor 2023 uitkeren." Als dit al in december 2022 duidelijk was,

waarom heeft de gemeente dan bij brief d.d. december 2022 aan onder meer verzoeker bericht dat hij voor de energietoeslag 2023 geen (nieuwe) aanvraag hoefde in te dienen?

Antwoord gemeente

In 2022 heeft de minister de gemeente opgeroepen om – vooruitlopend op de noodzakelijke wetwijziging – zo spoedig mogelijk over te gaan tot betaling van de energietoeslag 2022. De gemeente heeft aan die oproep gehoor gegeven. Toen duidelijk werd dat ook voor het jaar 2023 een energietoeslag in het leven zou worden geroepen, heeft het college ook beleidsregels voor dit jaar vastgesteld. Daarbij is het college ervan uitgegaan dat ook in dit jaar een betaling mogelijk zou zijn, vooruitlopend op de wetwijziging. De betreffende beleidsregels werden in december 2022 vastgesteld door het college. Naar aanleiding daarvan werd ook de informerende brief aan de (mogelijke) belanghebbenden gezonden. Eind december liet de minister echter weten dat zij van mening was dat er geen noodzaak was voor een betaling vooraleer de wetwijziging was doorgevoerd. Dat standpunt heeft zij in haar antwoord op kamervragen uitdrukkelijk bevestigd (d.d. 15 februari 2023 /2023-0000061512).

De gemeente zag zich daarom genoodzaakt gewijzigde beleidsregels vast te stellen. De besluitvorming met betrekking tot deze aangepaste beleidsregels kon eerst op 7 maart 2023 worden afgerond. De berichtgeving naar aanleiding van deze aangepaste beleidsregels vond plaats op 17 februari 2023.

Vraag OO

Kunt u zich voorstellen dat na de eerste brief d.d. december 2022 betrokkenen hun uitgavenpatroon daarop hebben gebaseerd?

Antwoord gemeente

Ja.

Vraag OO

Hebt u overwogen om, als zou blijken dat inwoners door het later uitbetalen van het grootste deel van de energietoeslag in de problemen komen (omdat zij bepaalde uitgaven hebben gebaseerd op de verwachting dat het totale bedrag van € 1300 in maart zou worden overgemaakt), deze inwoners tegemoet te komen?

Antwoord gemeente

De mogelijkheid bestaat om individuele bijzondere bijstand in de kosten van energielasten aan te vragen. Dat geldt zowel voor degene die wel als niet in aanmerking komt voor de energietoeslag.

Vraag OO

De gemeente verzorgt de uitvoering van de energietoeslag voor het Rijk.

- a) Wat is hierin de eigen verantwoordelijkheid van de gemeente?
- b) Had de gemeente de (beleids)vrijheid om niet een voorschot van € 500, maar het volledige bedrag van € 1300 al in maart uit te keren?

Antwoord gemeente

De energietoeslag is een vorm categoriale bijzondere bijstand die zijn basis vindt in artikel 35 lid 4 van de Participatiewet. Zowel voor de energietoeslag 2022 als 2023 is c.q. wordt de wettekst

aangepast. In de wettekst wordt het bedrag van de energietoeslag niet genoemd noch het moment van uitbetaling. In de handreiking Energietoeslag (opgesteld door Stimulansz in samenwerking met ministerie en VNG) wordt een richtbedrag van € 1.300 genoemd. Ook wordt in de tekst van de Participatiewet geen exacte afbakening van de rechthebbende categorie genoemd. Ook daarvoor heeft de gemeente aangesloten bij de richtlijnen van de Handreiking.

In de beantwoording van kamervragen zegt de minister het volgende: “Vanwege de staatsrechtelijke positie van de Staten-Generaal als medewetgever, wordt slechts bij uitzondering geanticipeerd op wetgeving die nog in voorbereiding is. In mijn ogen zijn er nu onvoldoende redenen die het anticiperen op de nieuwe wet rechtvaardigen” Dit uitgangspunt biedt de gemeente naar haar oordeel geen beleidsruimte om over te gaan tot betaling van een hoger bedrag dan de € 500 waarvoor de minister eerder al wel een uitzondering maakte. Uitgangspunt moet immers zijn dat de gemeente uitvoering geeft aan vastgestelde wetten en slechts daarop vooruitloopt indien daartoe uitdrukkelijk wordt opgeroepen door de rijksoverheid.

Vraag OO

Waarom is er volgens u in dit geval geen sprake van een gedraging?

Antwoord gemeente

De door verzoeker gestuurde e-mail kon niet worden aangemerkt als klacht in de zin van artikel 9:1 Awb. Zijn opmerkingen zijn immers niet gericht tegen een gedraging van het college of een gedraging van een medewerker van het college. Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen, maar dit betekent niet dat een overheidsinstantie gehouden is in alle gevallen die klacht ook in behandeling te nemen. Allereerst moet een klacht betrekking hebben op een gedraging jegens iemand. Algemene klachten over het beleid of beleidsuitvoering in het algemeen vallen buiten het bereik van de klachtenregeling. Dat geldt ook voor het politieke besluitvormingsproces.

Overwegingen OO

De OO heeft met de ontvangen klacht van verzoeker en na beantwoording van de vragen door de gemeente voldoende informatie om de klacht af te handelen en acht een gesprek hierover met verzoeker en de gemeente niet nodig.

Klachtafhandeling door de gemeente

De gemeente heeft in december 2022 een brief verzonden aan verzoeker, waarin hem een toezegging werd gedaan.

De OO toetst het besluit van de gemeente om de klacht niet als klacht aan te merken aan het behoorlijkheidsbeginsel 'fair play'. Dit houdt in dat een overheidsinstantie de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en dat zij daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken.

De OO is het eens met de Nationale ombudsman (No) dat dit in beginsel betekent dat wanneer een burger vraagt om klachtbehandeling, hij recht heeft op behandeling van de klacht overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb (rapport No 2015/047 d.d. 2 maart 2015).

Op grond van artikel 9:1, eerste lid, van de Awb heeft iedereen het recht om over de wijze waarop een overheidsinstantie zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij die overheidsinstantie.

Naar het oordeel van de OO kan de klacht van verzoeker niet worden aangemerkt als een algemene klacht of wens over het beleid of de beleidsuitvoering in het algemeen van de gemeente. De klacht heeft betrekking op een bepaalde aangelegenheid, namelijk: – het verzenden van – een brief met de mededeling dat een eerder gedane toezegging niet wordt c.q. niet kan worden nagekomen. De OO is van oordeel dat het versturen van een dergelijke brief aan verzoeker een gedraging is van het bestuursorgaan.

De beslissing van de gemeente om de klacht van verzoeker niet aan te merken als een klacht in de zin van de Awb is dan ook in strijd met het beginsel van 'fair play'.

Inhoudelijke toetsing van de klacht over de communicatie rondom de energietoeslag

Nu de gemeente de klacht onterecht niet in behandeling heeft genomen, zal de OO een oordeel geven over de inhoud van de bij de gemeente ingediende klacht.

De OO toetst dit onderdeel van de klacht aan de behoorlijkheidsnorm 'betrouwbaarheid'. Deze norm houdt in dat de overheid afspraken en toezeggingen nakomt. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.

In de brief die de gemeente in december 2022 aan verzoeker stuurde, staat onder andere het volgende:

"In 2022 heeft u een energietoeslag van € 1300 ontvangen. Woont u op 1 januari 2023 nog in Oldenzaal? Dan ontvangt u de energietoeslag van 2023 vanzelf in maart 2023. *U hoeft hier niets voor te doen.*"

In de brief wordt geen voorbehoud gemaakt voor het geval wetgeving of richtlijnen hieromtrent zouden wijzigen of anderszins.

De OO is van mening dat de gemeente met het sturen van deze brief de verwachting heeft gewekt bij – onder meer – verzoeker dat hij het bedrag van € 1300,- in maart 2023 tegemoet kon zien. Nu de gemeente hierop is teruggekomen met de mededeling dat, gelet op wat de rijksoverheid heeft bepaald, eerst alleen een bedrag van € 500,- zou worden uitgekeerd en later de resterende € 800,-, is de behoorlijkheidsnorm 'betrouwbaarheid' geschonden.

De OO overweegt hierbij ook dat de gemeente al op 22 december 2022 de aangepaste versie van de handreiking Energietoeslag in haar bezit had. Betrokkenen hadden dus veel eerder dan 17 februari 2023 geïnformeerd kunnen worden dat de gemeente, gelet op bedoelde handreiking, de gedane toezegging niet waar kon maken. Daarbij had de gemeente eventueel kunnen attenderen op de mogelijkheid om, als dat noodzakelijk zou zijn voor iemand, individuele bijzondere bijstand in de kosten van energielasten aan te vragen.

Hoewel de gemeente ongetwijfeld met goede bedoelingen de brief d.d. december 2022 met als onderwerp 'automatische toekenning energietoeslag 2023' heeft verzonden, was het niet zorgvuldig om dit ongeclausuleerd te doen. Het was evenmin zorgvuldig om pas bij brief van 17 februari 2023 op die toezegging terug te komen.

De gemeente heeft hierdoor gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsnorm 'goede informatieverstrekking'. Volgens deze norm zorgt de overheid ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. De overheid is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Conclusie

De gemeente had de klacht van verzoeker wel moeten behandelen. Dat dit niet is gebeurd is in strijd met de behoorlijkheidsnorm 'fair play'.

De brief van december 2022 heeft verwachtingen gewekt bij verzoeker. De gemeente heeft ongeclausuleerd de toezegging gedaan dat verzoeker de volledige energietoeslag in maart 2023 op zijn rekening zou krijgen. Dat de gemeente dit niet heeft waargemaakt c.q. heeft kunnen waarmaken, is in strijd met de behoorlijkheidsnorm 'betrouwbaarheid'.

Dat de gemeente de brief d.d. december 2022 zonder voorbehoud heeft verzonden en verzoeker pas op 17 februari 2023 heeft geïnformeerd dat de gedane toezegging niet kon worden nagekomen, is in strijd met de behoorlijkheidsnorm 'goede informatieverstrekking'.

Oordeel

De OO is van oordeel dat de klacht gegrond is.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 12 juni 2023,



Piet Jansen
Voorzitter



Monique Knigge
Onderzoeker