



## RAPPORT

### Verzoekster

Mevrouw S., hierna genoemd: verzoekster.

### Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (verder: OO) ontving het verzoekschrift op 22 juli 2016, herhaald bij e-mail van 12 september 2016 na behandeling in eerste termijn door de gemeente Haaksbergen.

### Klacht

In verband met haar bijstandsuitkering moest verzoekster stukken inleveren. De gemeente is die kwijtgeraakt en vraagt verzoekster deze alsnog in te leveren. Zij kwam in de problemen met haar uitkering en wil een financiële vergoeding voor de schade die zij hierdoor leed.

### Verloop procedure

Op 18 mei 2016 dient verzoekster bij de gemeente Haaksbergen een bezwaarschrift en een klacht in. Op 20 mei 2016 volgt een behandelingsbericht van de gemeente. Verzoekster richt zich op 22 juli 2016 tot de OO. Op 27 juli 2016 stuurt de OO het verzoek door naar de gemeente ter behandeling in eerste termijn. Na de reactie van verzoekster hierop vraagt de OO op 1 augustus 2016 om een overzicht van de e-mails die verzoekster verzond. Op 5 september 2016 ontvangt de OO dit overzicht. Ook vindt op die dag bij de gemeente een gesprek plaats over de klachten. De gemeente stuurt een klachtafhandelingsbrief op 15 september 2016. Op 12 september 2016 meldt verzoekster aan de OO dat zij haar klachten handhaaft. Op 11 oktober 2016 is er een gesprek. Hierbij zijn aanwezig: namens de gemeente mevrouw B., en mevrouw H., namens de OO de heer P. Jansen, voorzitter en mevrouw J. den Engelse, onderzoeker/rapporteur. Verzoekster is niet aanwezig; zij ging er van uit dat het gesprek op een later tijdstip die dag zou plaatsvinden. De OO heeft verzoekster vervolgens aangeboden haar op een ander tijdstip, eventueel bij haar thuis, te horen. Hier is geen reactie op ontvangen.

## **Bevoegdheid**

De gemeente heeft de klachten in eerste termijn behandeld; daarmee is de OO bevoegd een onderzoek in te stellen.

Wat betreft de bevoegdheid van de OO dient opgemerkt te worden dat de OO gezien de Algemene wet bestuursrecht geen oordeel mag geven over besluiten waartegen bezwaar en beroep open staat. Of de gemeente al dan niet terecht de uitkering van verzoekster stopte, is dan ook niet ter beoordeling van de OO. Hiertegen is immers bezwaar mogelijk.

## **Behoorlijkheidsnormen**

In de Algemene wet bestuursrecht staat dat een ombudsman een oordeel geeft over gedragingen van bestuursorganen. Die gedragingen beoordeelt hij aan de hand van behoorlijkheidsnormen. Daarom betreft de OO bij het onderzoek vooral feiten en omstandigheden die mogelijk aanleiding zijn tot schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale Ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsinstanties en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer.

Het gevraagde onderzoek richt zich op de volgende normen:

### **Goede organisatie**

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

*De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.*

### **Luisteren naar de burger**

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

*De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.*

## **Feiten**

1. De gemeente Haaksbergen houdt heronderzoeken in verband met uitkeringen op grond van de Participatiewet. Vanwege genoten inkomsten in 2013, 2014 en 2015 vraagt de gemeente bij brief van 17 februari 2016 aan verzoekster loonspecificaties te overhandigen, alsmede een overzicht van haar spaarrekeningen. Dit moet voor 26 februari 2016 gebeuren. De gemeente vraagt contact op te nemen als dat niet mogelijk is.

2. Verzoekster reageert niet. Bij brief van 4 maart 2016 wordt de uitkering opgeschort en een hersteltermijn geboden tot 18 maart 2016. Als hier geen reactie op komt wordt de uitkering beëindigd bij brief van 4 april 2016. Ook wordt dat wat teveel aan uitkering is betaald teruggevorderd. Als blijkt dat in maart per abuis toch nog is uitbetaald wordt dat bedrag ook teruggevorderd.
3. Verzoekster dient op 18 mei 2016 een bezwaarschrift in. Deze e-mail bevat ook een klacht. Het bezwaar wordt o.a. wegens termijnoverschrijding niet ontvankelijk verklaard.
4. Verzoekster geeft aan dat zij het stopzetten van de uitkering onterecht vindt nu zij destijds wel inkomensgegevens heeft overhandigd aan haar consulent. Deze zijn kennelijk zoekgeraakt bij de gemeente. Verder heeft zij vanwege ziekte niet tijdig kunnen reageren op brieven van de gemeente. Ook heeft zij niet alle brieven ontvangen.
5. Verzoekster heeft in mei opnieuw een uitkering aangevraagd. Ditmaal bij de gemeente Hengelo, die dan de bijstandswetgeving uitvoert voor de gemeente Haaksbergen. Omdat zij niet aanwezig is bij een voorlichtingsbijeenkomst die de gemeente Hengelo organiseert voor aanvragers, wordt haar aanvraag verder buiten behandeling gelaten. Verzoekster geeft aan dat zij de uitnodiging voor deze bijeenkomst niet heeft ontvangen. Een nieuwe aanvraag volgt en per 29 juli 2016 wordt door de gemeente Hengelo een bijstandsuitkering toegekend.
6. In de klachtafhandelingsbrief van 15 september 2016 meldt de gemeente Haaksbergen:
  - Op basis van de stukken en dat wat verzoekster meldt kan niet vastgesteld worden dat documenten waarvan zij aangeeft dat deze zijn afgegeven, ook daadwerkelijk afgegeven zijn. Bewijs daarvoor heeft verzoekster niet gegeven. Klachten hierover zijn dan ook ongegrond.
  - Verder is er een inhoudelijk verschil van mening over het besluit van 21 maart tot opschorting van de uitkering. In dat verband geeft verzoekster aan dat zaken alleen kunnen worden opgelost als zij de uitkering alsnog met terugwerkende kracht zou ontvangen. Dit is volgens de gemeente echter een kwestie van bezwaar en beroep en kan dan geen onderwerp zijn van een klachtenprocedure.
  - Verder is de gemeente van mening dat nergens uit is gebleken dat consulenten vragen en opmerkingen niet serieus zouden hebben genomen en dat er niet constructief zou zijn meegedacht. Wel is gebleken dat contacten problematisch verlopen en is er inmiddels een cliëntondersteuner aangewezen.
7. Verzoekster stelt dat zij zich aan de regels heeft gehouden. De gemeente heeft wel degelijk een fout gemaakt door documenten kwijt te raken. Destijds zijn de jaarpapieren van Randstad aan de toenmalige consulent gegeven om te kopiëren. Ook het document van het eenmalig uitbetaalde pensioen is destijds overhandigd. Er is in het gesprek op 5 september 2016 toegegeven dat er geen brief is gestuurd over de beëindiging van de uitkering en dat er documenten kwijt raken bij de gemeente. Het interesseert de gemeente niet dat zij niet kon reageren wegens ziekte. Tijdens het gesprek op 5 september 2016 is er van de kant van de gemeente geen enkele medewerking geweest. Zo kom je alleen maar verder in de schulden en sociaal is het zeker niet.

### **Visies van partijen**

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, kan hierover het volgende worden opgemerkt.

#### Verzoekster

Verzoekster stelt in de stukken die zij heeft overgelegd dat door fouten bij de gemeente formulieren die zij heeft ingeleverd niet meer aanwezig zijn. Het is niet aan haar hier een oplossing voor te geven, maar aan de gemeente. Het kan niet zo zijn dat dan haar uitkering stopt. Zij wil gewoon doorbetaald krijgen.

Door de handelwijze van de gemeente raakt zij in ernstige financiële moeilijkheden. De gemeente houdt er op geen enkele wijze rekening mee dat zij niet op brieven kon reageren, ofwel omdat zij deze helemaal niet heeft ontvangen, ofwel omdat zij wekenlang ziek op bed lag. Zij heeft hierover e-mails gestuurd, maar daar is niets mee gedaan. Het is erg onredelijk dat zij in de periode maart-juli 2016 geen uitkering kreeg.

#### Gemeente

De gemeente geeft in het gesprek met de OO aan dat er in het verleden te gemakkelijk is omgegaan met het al dan niet korten op de uitkering als cliënten inkomsten hadden. Daarom is overgegaan tot heronderzoek. De zaken die destijds niet helemaal goed liepen hebben dan ook, anders dan verzoekster meldt, geen betrekking op de dossiervorming.

Er is geen bewijs dat in het dossier van verzoekster formulieren weggeraakt zijn. Gezien de Participatiewet is het aan verzoekster het nodige over te leggen. Zij gaf aan alsnog met bewijs te komen. Dat is niet gebeurd en er is dan ook geen aanleiding besluiten die zijn genomen te heroverwegen.

Verder blijkt het moeilijk met verzoekster in contact te komen, vandaar dat een cliëntondersteuner is aangewezen. Het is aan verzoekster hier gebruik van te maken.

### **Reactie op verslag**

Van de gemeente is op 31 oktober 2016 een reactie ontvangen waarin staat dat er geen opmerkingen bij het verslag van bevindingen zijn. Verzoekster heeft niet gereageerd.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

De onderzochte gedragingen zijn getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van “goede organisatie” en “luisteren naar de burger”.

#### Goede organisatie

Door de gemeente is aangegeven dat in het verleden te gemakkelijk is omgegaan met het al dan niet korten van inkomsten op bijstandsuitkeringen. Dit is vervolgens gecorrigeerd.

De OO stelt vast dat dit in een laat stadium is gebeurd en kan zich voorstellen dat een en ander dan als een erg onaangename verrassing komt voor verzoekster als uitkeringsgerechtigde.

Dat betekent echter niet dat de gemeente niet bevoegd zou zijn een herziening uit te voeren. De gemeente heeft hiervoor gegevens opgevraagd bij verzoekster. Verzoekster geeft aan dat die gegevens al bij de gemeente aanwezig waren, maar dat die kennelijk zijn kwijtgeraakt. De OO constateert dat niet is gebleken van ook maar enigszins een onderbouwing door verzoekster. Verzoekster geeft aan dat zij de stukken alsnog zal overhandigen, maar dit gebeurt niet, waardoor de gemeente ook niet overgaat tot een ambtelijke herziening van de besluiten.

Al met al kan de OO dan ook niet vaststellen dat er door een gebrek aan organisatie bij de gemeente stukken zijn kwijtgeraakt; wel was de organisatie kennelijk niet op orde als het gaat om korting van inkomsten.

#### Luisteren naar de burger

Als de gemeente stukken opvraagt geeft zij een termijn waarbinnen die moeten worden aangeleverd. In de brief van 17 februari 2016 wordt ook gevraagd contact op te nemen als een en ander niet mocht lukken. Verzoekster reageert niet. Ook niet op de vervolgbrief waarbij de uitkering wordt opgeschort en wederom een termijn wordt geboden waarbinnen zij alsnog stukken kan inleveren.

De OO constateert uit het gesprek bij de gemeente en uit eigen waarneming dat het erg moeilijk is met verzoekster in contact te treden. Zo was er sprake van huisbezoek van de kant van de gemeente toen op telefoontjes en brieven niet werd gereageerd, maar verzoekster deed niet open, terwijl door de desbetreffende medewerkers van de gemeente werd geconstateerd dat ze wel thuis was.

Graag was de OO hierover met verzoekster in gesprek gegaan, maar op 11 oktober 2016 is verzoekster niet verschenen op het afgesproken tijdstip. Op e-mails om daarna alsnog in gesprek te gaan reageert zij niet.

De OO begrijpt dat het soms voor burgers moeilijk is contact op te nemen en te reageren op acties van de gemeente; daar kunnen moeilijk te nemen barrières zijn. Maar nu verzoekster wel met enige regelmaat e-mails verzendt naar de gemeente, is het voor de OO niet duidelijk waarom zij dit in de periode februari/maart niet kon. Achteraf wordt ziekte gemeld, maar die melding, eventueel via e-mail, had dan ook in die periode kunnen gebeuren.

Verzoekster heeft op 5 september 2016 wel een gesprek gehad bij de gemeente; hierbij is door de gemeente onderkend dat contacten met verzoekster niet soepel verlopen.

Het gesprek heeft in zoverre iets opgeleverd dat er een cliëntondersteuner is aangewezen.

De OO raadt verzoekster dringend aan van deze geboden mogelijkheid gebruik te maken.

Alles overziend concludeert de OO dat de gemeente voldoende zorgvuldig is geweest als het gaat om luisteren naar de burger.

## Oordeel

Gezien het bovenstaande oordeelt de OO dat de klachten over een goede gemeentelijke organisatie qua documentatie en wat betreft luisteren naar de burger ongegrond zijn. Wel vraagt de OO specifieke aandacht van de kant van de cliëntondersteuner nu in het gesprek bij de gemeente naar voren kwam dat ook hierbij eigen initiatief van verzoekster wordt verwacht en dit laatste voor verzoekster kennelijk moeilijk is.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 24 november 2016.

P. Jansen

mw. mr. J. den Engelse

