

OORDEEL

Verzoekster

Mevrouw S. C. namens haar ouders: de heer en mevrouw I. C. te Hengelo.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 11 december 2011 en bij het secretariaat ingeboekt op 12 december 20112 onder nummer 2011 075.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hengelo, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

Procedure

Op 1 september 2011 stuurt verzoekster een klacht naar de gemeentelijke sociale dienst. Als er geen klachtafhandeling volgt wendt zij zich op 11 december 2011 tot de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo). Op 19 januari 2012 neemt de gemeente alsnog telefonisch contact op met betrokkenen. Er volgt op die datum een schriftelijke afhandeling van de klacht.

Op 23 januari 2012 informeert de Oo of de klacht naar tevredenheid is behandeld.

Verzoekster laat op 31 januari 2012 weten dat zij wil dat de Oo de klacht in behandeling neemt.

Bij brief van 2 februari 2012 informeert de Oo verzoekster over het klachtrecht en de bevoegdheden van de ombudsvoorziening. Op 20 februari 2012 deelt verzoekster per e-mail mee dat zij de zaak wil voortzetten.

Bij brief van 22 februari 2012 verzoekt de Oo de gemeente voor 7 maart de op de klacht betrekking hebbende stukken toe te zenden.

De Oo houdt op 22 maart 2012 een hoorzitting. Hierbij zijn aanwezig: verzoekster en haar ouders; namens de gemeente: de heer M. E., klachtencoördinator; namens de Oo: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse. Voor de hoorzitting is ook uitgenodigd de heer M.G., afdelingshoofd klantmanagement. Hij heeft wegens ziekte moeten afzeggen.

Aard van de klacht

Verzoekster meldt dat haar ouders van de contactpersoon bij de gemeente onvoldoende ondersteuning kregen toen zij werden geconfronteerd met wijziging van hun bijstandsuitkering. Zij is van mening dat er onterecht wordt gekort op de uitkering. Verder is er bij de ontvangstbevestiging van de klacht gemeld dat deze voor 14 oktober 2011 zou worden afgehandeld. Dat is niet gebeurd.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- Adequate informatievoorziening
- Klachtbehandeling

Ontvankelijkheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek in behandeling kan worden genomen.

Feiten

1. De ouders van verzoekster ontvangen van de gemeente Hengelo een uitkering op grond van de Wet Werk en Bijstand. Op 4 april 2011 deelt de gemeente schriftelijk mee dat de uitkering wordt gewijzigd omdat er per 1 april 2011 een medebewoner is gekomen, waarmee de persoonlijke situatie veranderd is. De bijstand wordt met 10% verlaagd nu de noodzakelijke kosten van het bestaan met de medebewoner, een meerderjarige zoon, kunnen worden gedeeld.
2. Op 1 september 2011 meldt de heer I. C. de gemeente schriftelijk dat hij het niet eens is met de verlaging van zijn uitkering. Hij vindt het niet terecht dat hij wordt gekort op zijn uitkering nu zijn zoon geen inkomen heeft. Hij dient een klacht in over de werkwijze van zijn contactpersoon bij de gemeente.
3. De heer R. K. van de gemeente heeft op 7 september 2011 telefonisch contact met betrokkene. Hierbij wordt uitgelegd dat, als het gaat om het besluit tot verlagen van de uitkering, er bezwaar ingediend had kunnen worden. De vraag om een andere contactpersoon zal worden voorgelegd aan het afdelingshoofd klantmanagement.
4. Aan klager wordt meegedeeld dat er voor 14 oktober 2011 een antwoord zal komen op zijn brief. Als dit niet gebeurt en men op 4 november 2011 de betrokkenen bij de gemeente niet kan bereiken, wendt men zich tot mevrouw V. T., sociaal raadvrouw. Zij benadert op 9 november 2011 per e-mail de klachtencoördinator van de gemeente met de vraag naar de stand van zaken. De klachtencoördinator verwijst per e-mail van 11 november 2011 naar het afdelingshoofd klantmanagement.
5. Naar aanleiding van de melding van 4 november 2011 met een terugbelverzoek laat het hoofd klantmanagement intern (in het Corsa postregistratiesysteem) weten dat het niet gaat om een klacht, maar om een bezwaar. Het verzoek een andere contactpersoon toe te wijzen ligt volgens hem in het verlengde daarvan. Verdere actie acht hij dan ook niet nodig.
6. Als er geen verdere reactie volgt richt verzoekster zich op 11 december 2011 tot de Oo.
7. Het hoofd klantmanagement neemt op 19 januari 2012 telefonisch contact op met betrokkene. Hierbij wordt verwezen naar het telefoongesprek van de heer K. van 7 september 2011. Uitgelegd wordt dat er geen andere klantmanager zal worden aangewezen nu het gaat om het niet eens zijn met een genomen besluit. Er wordt een toelichting gegeven over het misverstand met betrekking tot de schriftelijke afhandeling van de klacht. Het hoofd klantmanagement verkeerde in de veronderstelling dat de kwestie was opgepakt door degenen die zich met bezwaar bezig houden. Een en ander wordt

schriftelijk bevestigd bij brief van 19 januari 2012. Hierbij worden excuses aangeboden voor de late schriftelijke reactie.

8. In de brief van de Oo van 2 februari 2012 en bij de hoorzitting van de Oo van 22 maart 2012 is aan de orde geweest dat niet langs de weg van het klachtrecht alsnog een oordeel kan worden gevraagd over een besluit van de gemeente, in dit geval het besluit de uitkering WWB te verlagen. Als het gaat om het klachtrecht is volgens verzoekster echter aan de orde:
 - het is niet duidelijk wie de contactpersoon nu is; mevrouw S. geeft steeds aan dat zij niets kan doen voor verzoekster en haar ouders.
 - er is op vragen hoe de regels in elkaar zitten geen antwoord gekomen.
 - de brief van 1 september 2011 is bedoeld als een bezwaar tegen het besluit tot verlaging van de uitkering; de brief is niet behandeld als een bezwaar.

Standpunten van partijen

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan.

Verzoekster.

Zij is het niet eens met het korten op de uitkering. Haar broer woont weliswaar in bij zijn ouders, maar dat was noodgedwongen na een echtscheiding. De broer heeft geen inkomsten en hij doet daar geen enkele moeite voor. Dat komt door zijn verslavingsproblemen. Zo is de aanvraag voor een eigen uitkering ook niet gelukt. De ouders bevinden zich al met al in een heel moeilijke situatie.

Het is niet zo goed te begrijpen waarom bezwaar nu niet meer mogelijk is. Als er vragen worden gesteld over de regels die van toepassing zijn en hoe het nu verder moet, wordt door de contactpersoon bij de gemeente gezegd dat zij hen niet verder kan helpen. Het is dan ook onduidelijk wie op dit moment eigenlijk de contactpersoon is.

Verder is er in september 2011 een brief gestuurd om tegen de korting op de uitkering bezwaar in te dienen. Daar zou voor 14 oktober 2011 een antwoord op komen. Dat is niet gebeurd.

Verzoekster voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd. Het is niet duidelijk waar men moet zijn en andere mogelijkheden dan korten op de uitkering zijn naar het gevoel van verzoekster te weinig aan bod gekomen.

Gemeente.

Tegen het verlagen van de uitkering staat bezwaar en beroep open. Daar heeft men geen gebruik van gemaakt binnen de wettelijke termijn van zes weken. Daarmee staat het besluit nu vast. De contactpersoon zal de beslissing niet wijzigen. Dit geldt voor mevrouw S., maar ook voor iedere andere contactpersoon.

De uitkering is verlaagd omdat er een meerderjarige bij de ouders van verzoekster is komen inwonen. De regels gaan er dan van uit dat men kosten kan delen, ook al is er geen inkomen bij degene die komt inwonen. De basis voor dit besluit is de Toeslagenverordening van de gemeente Hengelo.

Het klopt dat de brief van september 2011 niet tijdig is afgehandeld. Daar biedt de gemeente excuses voor aan. De klachtencoördinator zal in het vervolg meer de vinger aan de pols houden als het gaat om tijdige klachtafhandeling. In dit geval is het afdelingshoofd, dat de klacht zou behandelen, er, achteraf gezien onterecht, van uit gegaan dat er een bezwaarprocedure liep. Hij deed verder niets met de klacht.

Normaliter wordt er in dit soort situaties wel voorlichting gegeven over wat er mogelijk is. Het is bij de klachten coördinator niet bekend dat er verslavingsproblematiek speelt. Hij zal op korte termijn alsnog een gesprek regelen met de contactpersoon.

Na de hoorzitting van de Oo is telefonisch navraag gedaan bij de contactpersoon bij de gemeente, mevrouw S.. Zij geeft aan dat de verslavingsproblematiek bij haar wel bekend is. Voor zover zij weet is er bij de zoon, na een mislukte aanvraag voor een uitkering, in tweede instantie een traject richting werk ingezet en heeft hij in ieder geval enige tijd een uitkering gehad. Hoe de stand van zaken op dit moment is, is haar niet bekend.

Reactie op het verslag van bevindingen

Van de zijde van verzoekers is geen reactie ontvangen.

De gemeente meldt bij email van 30 maart 2012:

- de naam van de contactpersoon is mevrouw S.. Dit is aangepast in het rapport bevindingen.
- Er is geen afdeling Corsa; het postregistratiesysteem is genaamd Corsa. Ook dit is vervangen in het rapport bevindingen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Adequate informatievoorziening.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

De Oo stelt vast dat verzoekster en haar ouders het niet logisch vinden dat de uitkering wordt gekort, terwijl degene die daar de 'oorzaak' van is niet over een inkomen beschikt. Op zich acht de Oo deze gedachte begrijpelijk. Tegen een besluit tot korten staat echter bezwaar en beroep open. In die procedure wordt nagegaan of de gemeente de regels uit de Toeslagenverordening juist heeft toegepast. Het systeem van de Algemene wet bestuursrecht (artikel 9:8) brengt mee dat er vervolgens geen ruimte is voor klachtbehandeling. De Oo kan dan ook geen oordeel geven over het al dan niet terecht korten op de uitkering. Dat een bezwaar is ingediend buiten de termijn van zes weken, waardoor het niet ontvankelijk is, doet daar niet aan af. Het is dus niet mogelijk via de weg van het klachtrecht alsnog een oordeel over het besluit te vragen.

Een en ander is aan verzoekster uitgelegd in de brief van de Oo van 2 februari 2012.

Het is de Oo niet gebleken dat de informatievoorziening van de kant van de gemeente onvoldoende is geweest als het gaat om het recht op een uitkering. Uit de stukken en dat wat op de hoorzitting is besproken komt veeleer het beeld naar voren dat het misloopt omdat de inwonende zoon zijn zaken niet op orde heeft. Er wordt door hem wel een uitkering aangevraagd, maar de daarbij behorende verplichtingen kan of wil hij niet nakomen, wat wellicht gezien de verslavingsproblemen verklaarbaar is. De Oo erkent dat de ouders van verzoekster hiermee in een vervelende positie komen, maar is van mening dat op dit punt de gemeente geen verwijt valt te maken.

De Oo stelt vast dat verzoekster met de brief van 1 september 2011 de problemen van haar ouders meldt bij de gemeente. Zij bedoelt deze brief als een bezwaar tegen het besluit tot korten. Van de zijde van de gemeente volgt dan telefonisch een uitleg en de mededeling dat zal worden nagegaan of het nodig is een andere klantmanager toe te wijzen.

Vervolgens wordt er bij de gemeente van uitgegaan dat het gaat om een bezwaar dat te laat is ingediend, dat dan ook als zodanig zal worden afgehandeld. Verder gaat men er van uit, gezien de Toeslagenverordening, dat het genomen besluit correct is. Men constateert dat ook met een andere klantmanager er voor betrokkenen geen ander besluit zal komen. Een vervanging van de klantmanager is dan voor de gemeente ook niet aan de orde nu het pijnpunt van verzoekster en haar ouders juist het korten op de uitkering betreft.

De Oo stelt vast dat hierover niets meer richting verzoekster en haar ouders wordt gemeld. De gemeente gaat er van uit dat er een bezwaarprocedure loopt.

Hoewel er dus wel telefonisch een uitleg is geweest, constateert de Oo dat er toch een manco is als het gaat om het vervolg daarvan. Er is geen nadere (schriftelijke) uitleg ontvangen over het waarom van het handhaven van de klantmanager; ook het vervolg van de bezwaarbehandeling blijft onduidelijk.

Klachtbehandeling

Het klachtelement in de brief van verzoekster van 1 september 2011 is, gezien het bovenstaande, onvoldoende onderkend. Dat leidt er toe dat, hoewel was toegezegd dat er voor 14 oktober 2011 een reactie zou zijn, dit niet is gebeurd. Verzoekster moet zelf actie ondernemen om uiteindelijk schriftelijk bericht te krijgen.

De Oo stelt vast dat de gemeente erkent dat er niet tijdig is gereageerd en hiervoor excuses aanbiedt. De Oo acht dit terecht en vindt het een juiste gang van zaken dat hieruit lering is getrokken: de klachtcoördinator van de gemeente zal in de toekomst in de gaten houden of er op een klacht adequaat is gereageerd.

Voor het overige stelt de Oo het op prijs dat er naar aanleiding van het verhandelde op de hoorzitting van de Oo, door de klachtcoördinator is toegezegd dat er met betrokkenen nogmaals een gesprek zal komen, waarbij de problematiek van de inwonende zoon ook aan de orde kan komen.

Oordeel

Adequate informatievoorziening.

De informatievoorziening is niet zorgvuldig als het gaat om de communicatie over de behandeling van de brief van 1 september 2011 van verzoekster; voor het overige is de Oo niet gebleken dat er door de gemeente onzorgvuldig zou zijn gehandeld.

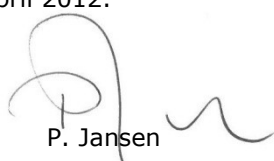
Klachtbehandeling

De klachtafhandeling is niet behoorlijk geweest; dit is door de gemeente erkend en er zijn excuses aangeboden.

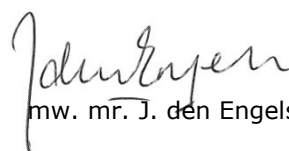
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 26 april 2012.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse