

**OORDEEL**

**Verzoeker**

Mevrouw W. Hengelo

**Datum verzoek**

Het klachtenformulier is gedateerd 18 september 2008 en bij het secretariaat ingeboekt op 22 september 2008 onder nummer 69-2008.

**Betreft**

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

**Procedure**

Mevrouw W. ontvangt sinds 1992 een WWB-uitkering. In 2007 worden mogelijkheden tot re-integratie onderzocht. Mevrouw W. wordt dan tot 30 augustus 2008 vrijgesteld van de verplichting tot arbeidsinschakeling. Zie voor het verloop het hoofdstuk Feiten van dit rapport bevindingen. Mevrouw W. geeft aan problemen te hebben met haar trajectbegeleider bij de sector Sociale Zaken en Werk (Verder SZW) van de gemeente, mevrouw L.

Hierover dient zij bij brief van 15 augustus 2008 een klacht in. Zij wil een andere begeleider vanuit de gemeente. Deze brief wordt op 19 augustus 2008 bij de gemeente ingeboekt.

De klachtcoördinator van de sector SZW neemt de klacht in behandeling. Op 26 augustus 2008 heeft zij met mevrouw W. een gesprek over de klacht. Hiervan is een verslag gemaakt.

Op 16 september 2008 stuurt mevrouw W. aan de gemeente een brief met de vraag wanneer de klacht verder wordt afgehandeld. Op 23 september 2008 dient zij een tweede klacht in.

Ook wordt er op 18 september 2008 een klacht ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Deze klachtenbrief is op 22 september 2008 ontvangen en bij brief bevestigd door het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman. Op 24 september worden door het secretariaat stukken opgevraagd bij de gemeente. Deze worden toegezonden bij brief van 2 oktober 2008.

Bij brief van 29 september 2008, verzonden 30 september 2008, volgt de klachtafhandeling door de gemeente. De klacht wordt ongegrond verklaard, wel zal mevrouw W. een andere trajectmanager krijgen.

Mevrouw W. is niet tevreden met de klachtafhandeling door de gemeente. De klacht wordt dan ook in behandeling genomen door de Overijsselse Ombudsman.

Op 17 november 2008 heeft de ombudscommissie een hoorzitting gehouden over de klacht.

Hierbij waren aanwezig: mevrouw W., verzoeker en de heren W. en W.; mevrouw R. en mevrouw L., namens de gemeente; de heer A. Lunenburg en mevrouw J. den Engelse van de Overijsselse Ombudsman.

## **Aard van de klacht**

In haar brief van 18 september beklagt mevrouw W. zich er over dat

- Mevrouw L. weinig begrip toont voor het feit dat zij door ziekte niet kan werken. Er wordt gezegd dat de uitkering stopgezet wordt en er worden foutieve gegevens genoteerd.
- Er is te weinig geld om de maandelijkse lasten te betalen. Daardoor moest de ziektekostenverzekering worden stopgezet. Mevrouw L. stelt dat de gemeente niets meer kan betalen; dat komt neer op verduistering.

Verzocht wordt een andere consulent toe te wijzen.

## **Onderzoek**

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op de volgende normen:

- bejegening

## **Ontvankelijkheid**

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

## **Feiten**

Mevrouw W. heeft sinds 1992 een WWB-uitkering. In 2007 wordt nagegaan of re-integratie mogelijk is. Daarop wordt mevrouw W. tot 30 augustus 2008 vrijgesteld van de verplichting tot arbeidsinschakeling. Zij moet wel een traject voor sociale activering volgen. Hiervoor wordt zij in augustus 2007 aangemeld. In september 2007 geeft mevrouw W. aan het traject voor sociale activering niet te kunnen volgen. Dit vanwege lichamelijke klachten als gevolg van een fietsongeval op 2 juli 2004. Zij geeft echter ook aan wel in aanmerking te willen komen voor een betaalde baan en solliciteert in november 2007 bij XX, een thuiszorginstelling. Zij geeft daarbij aan te kunnen werken. De gemeente besluit op 22 november 2007 de arbeidsverplichting weer op te leggen en het traject voor sociale activering te stoppen. Mevrouw W. gaat bij XX werken, maar stopt binnen een week. Zij is op 10 december 2007 ingestort en kwam in het ziekenhuis terecht. Zij meldt dit bij de gemeente.

De trajectmanager vraagt dan aan de verzuimarts van de gemeente de situatie te beoordelen.

Deze arts meldt dat mevrouw W. dusdanige psychische klachten heeft dat zij niet kan werken. In deze periode blijken ook financiële problemen in de zin van budgetbeheer. Mevrouw W. zegt de Budget Beheer Rekening op. De gemeente neemt dan de betaling van de vaste lasten over.

Bij brief van 13 februari 2008 doet de gemeente mededeling van een en ander en legt zij een maatregel van 5% op nu mevrouw W. zonder enig overleg haar baan heeft opgezegd en in eerste instantie niet meewerkte aan het onderzoek door de verzuimarts.

In april 2008 constateert mevrouw L. dat het psychisch niet goed gaat met mevrouw W..

Inmiddels stuurt mevrouw W. alle rekeningen die ze ontvangt naar SZW. De gemeente meldt haar aan voor Budgetalert. Echter daar is een wachtlijst.

In mei 2008 blijkt dat er nog steeds meer uitgaven dan inkomsten zijn. Tussen gemeente en mevrouw W. wordt afgesproken dat het vakantiegeld gebruikt zal worden om lasten te betalen. Ook zal zij huurtoeslag aanvragen.  
Mevrouw W. wil echter niet langer dat SZW geld reserveert voor betaling van rekeningen. Zij wil ook geen schuldhulpverleningstraject bij Budgetalert.  
Mevrouw W. dient een klacht in over haar trajectbegeleider.  
De gemeente verklaart de klacht ongegrond, maar wijst, gezien alles wat zich voordeed en in overleg met mevrouw L. wel een andere trajectbegeleider toe.

### **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.

#### Verzoeker

Mevrouw W. heeft inmiddels een andere trajectbegeleider. Zij blijft van mening dat de gemeente de financiële zaken niet goed voor haar regelt en dat er geld verdwijnt. Tegelijkertijd geeft zij aan dat zij in het verleden steeds zelf zorgde voor betalingen en dergelijke en dat zij dat wil blijven doen. Zij vindt dat niet te ingewikkeld en wil dat ook voor de toekomst.

Mevrouw W. heeft per 1 januari a.s. haar ziektekostenverzekering opgezegd om zo maandelijks over meer geld te beschikken. Ze kan met het bedrag dat zij als WWB-uitkering krijgt niet rondkomen.

Van de zijde van de Ombudscommissie is er bij de hoorzitting richting mevrouw W. en de aanwezige zoon en broer op aangedrongen dat zij deze opzegging ongedaan maakt. Als zij na 1 januari 2009 zelf kosten van bijvoorbeeld huisarts en apotheek moet betalen, is zij maandelijks meer geld kwijt dan wat zij aan premie aan Menzis betaalt.

Mevrouw W. geeft aan dat zij in de problemen is gekomen na het fietsongeluk van 4 juli 2004. Zij heeft het meisje dat dit ongeluk veroorzaakte aansprakelijk gesteld. Inmiddels is er een financiële regeling getroffen, die zij voor akkoord heeft getekend. Ondanks het feit dat daarmee de zaak is afgelopen, overweegt mevrouw W. nogmaals een actie voor aansprakelijkheid te ondernemen. Het zou de gemeente nu toch wel duidelijk moeten zijn dat zij niet kan werken.

#### Gemeente

Mevrouw W. heeft aangegeven zelf haar financiële zaken te gaan regelen. Op dit moment wordt de premie voor de ziektekostenverzekering bij Menzis nog ingehouden door de gemeente en door de gemeente overgemaakt. Dat stopt per 1 januari a.s. als mevrouw W. volhoudt dat zij de verzekering wil stoppen. Ook mevrouw R. dringt er op aan dit niet te doen.

Voor het overige wordt er niets ingehouden op de uitkering.

Het is mogelijk dat ook andere vaste lasten zoals voor huur, gas, water en elektrisch direct worden ingehouden en betaald. Dat moet mevrouw W. dan wel zelf aangeven.

De gemeente beschikt op geen enkele wijze over bankrekeningen van Mevrouw W..

Er is steeds getracht mevrouw W. zo goed mogelijk te begeleiden. De klachten van mevrouw W. over geld dat door de gemeente weg is gemaakt missen elke feitelijke grondslag.

Wel is er besloten dat het voor beide partijen beter is als er een nieuwe start wordt gemaakt met een andere trajectbegeleider. Dat is inmiddels gebeurd.

Dat er nu minder uitkering is dan in het verleden komt doordat mevrouw W. eerst een uitkering had voor een alleenstaande ouder met minderjarige kinderen. Toen de kinderen 18 jaar werden, veranderde dit. Zij heeft nu een uitkering als alleenstaande met een toeslag. Haar meerderjarige dochter woont bij haar in. De dochter heeft een Wajong-uitkering. Die is nog niet maximaal, zodat de gemeente er vanuit gaat dat de dochter nu alleen bijdraagt aan kosten voor maaltijden. Of dat ook echt gebeurt, is niet een zaak van de gemeente, maar van mevrouw W. en haar dochter. De Wajong-uitkering wordt hoger naarmate de dochter ouder wordt. Dan komt er een moment dat de dochter ook geacht wordt bij te dragen aan de woonkosten en zal de toeslag van mevrouw W. lager worden.

Wat betreft het werken wijst de gemeente er op dat mevrouw W. vorig jaar november aangaf aan het werk te willen in de thuiszorg. Dit heeft zij heel kort gedaan. Zij heeft zonder overleg haar baan weer opgezegd. Dan moet de gemeente nagaan wat er aan de hand is. Mevrouw W. werkte in eerste instantie niet mee aan onderzoek door de verzuimarts van de gemeente. Dit leidde tot een maatregel van 5% voor een maand. Nader onderzoek naar wat mevrouw W. wel kan moet nog gebeuren.

### **Reactie op het verslag van bevindingen**

Mevrouw R. van de gemeente Hengelo heeft op 1 december 2008 meegedeeld te kunnen instemmen met het rapport bevindingen.

Mevrouw W. heeft naar aanleiding van het toezenden van het rapport bevindingen nogmaals laten weten dat sinds 2 juli 2004 haar poststukken onterecht open gemaakt worden. Er zijn van haar geen opmerkingen over de inhoud van het rapport bevindingen ontvangen.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

De Ombudscommissie onderkent dat mevrouw W. veel problemen heeft om van haar WWB-uitkering rond te komen. Aan de ene kant zegt zij zelf haar financiën te kunnen beheren, aan de andere kant stuurt zij rekeningen naar de gemeente en zegt zij haar ziektekostenverzekering op.

Mevrouw W. kan gebruik maken van bepaalde mogelijkheden die de gemeente biedt als het gaat om betalingen. Zij geeft aan dit niet te willen. Alleen de ziektekostenpremie wordt op dit moment nog door de gemeente overgemaakt aan de verzekeraar. Dit loopt nog tot 1 januari 2009, omdat per die datum de ziektekostenverzekering is opgezegd. De Ombudscommissie dringt er nogmaals op aan die opzegging ongedaan te maken.

Verdere betalingen worden door de gemeente niet gedaan.

Het is de Ombudscommissie niet gebleken dat de gemeente rond de uitkering en de begeleiding van mevrouw W. een verwijt valt te maken. Van de zijde van de gemeente is er juist op aangedrongen om begeleiding te accepteren, de ziektekostenverzekering niet op te zeggen.

Dat er gelden verduisterd zouden worden, zoals mevrouw W. stelt, is absoluut niet gebleken. Dat nu minder bijstand wordt uitgekeerd dan in het verleden komt doordat de kinderen nu meerderjarig zijn. Het bedrag aan bijstand heeft dan alleen nog betrekking op een alleenstaande en niet langer op een alleenstaande met kinderen.

Wat betreft de verplichting te gaan werken, is vastgesteld dat dit momenteel niet echt aan de orde is. Wel is de gemeente van oordeel dat moet worden onderzocht welk traject voor mevrouw W. aan de orde is om weer maatschappelijk actief te worden.

De Ombudscommissie stelt vast dat uit de Wet Werk en Bijstand de verplichting voortvloeit arbeid te verrichten. Dit natuurlijk voor zover dat ook daadwerkelijk mogelijk is. Om te bepalen of die mogelijkheden er zijn, moet iemand met een WWB-uitkering meewerken aan onderzoek.

De Ombudscommissie acht het terecht dat de plicht om mee te werken aan onderzoek naar de mogelijkheden tot inschakeling in arbeid of een traject voor activering, ook geldt voor mevrouw W..

De Ombudscommissie stelt vast dat mevrouw W. de problemen die zij nu ervaart in verband brengt met een fietsongeval dat haar op 2 juli 2004 is overkomen. De financiële kant van deze kwestie is geregeld via een tegemoetkoming door de verzekeraar van degene die het ongeval veroorzaakte. De emotionele kant van deze zaak is echter voor mevrouw W. nog lang niet afgelopen, zoals bijvoorbeeld blijkt uit haar correspondentie aan de Overijsselse Ombudsman. Steeds komt daarin de datum van 2 juli 2004 weer naar voren.

Er lijkt sprake van een grote stress, die op allerlei terrein gevolgen heeft voor het functioneren. De Ombudscommissie dringt er dan ook op aan hiervoor via de huisarts hulp te zoeken bij een psycholoog.

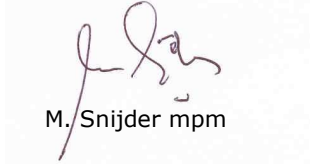
## Oordeel

Op grond van de vorenstaande overwegingen komt de Ombudscommissie tot het volgende oordeel: De onderzochte gedragingen zijn als het gaat om bejegening: behoorlijk. De klacht is dan ook ongegrond.

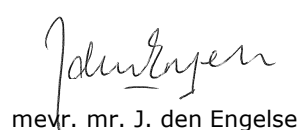
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 22 december 2008.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse