

## Rapport

### Verzoeker

De heer J.W. K. te Haaksbergen.

### Datum verzoekschrift

Het verzoek tot onderzoek is op 26 februari binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

### Betreft

Het verzoek betreft de gemeente Almelo, verder te noemen de gemeente.

### Aard van de klacht

Verzoeker klaagt over:

- de houding van de werkcoach sociale zaken;
- "gegoochel" met data;
- het niet nakomen van toezeggingen door de gemeente;
- het niet voortvarend afhandelen van de uitkeringsaanvraag door de gemeente.

### Procedure

In november 2012 dient verzoeker een eerste klacht in, welke nog niet door de gemeente is behandeld. De klacht wordt daarom doorgestuurd voor behandeling in eerste aanleg. Eind januari 2013 wordt de klacht door de gemeente afgehandeld.

Op 26 februari 2013 dient verzoeker opnieuw een klacht in. De stukken worden opgevraagd en op 29 april 2013 wordt een hoorzitting gehouden, waarbij aanwezig waren: de heer M. B. (werkcoach sociale zaken), mevrouw J. W. (klachtenfunctionaris sociale zaken) en van de zijde van de Ombudsman de heer P. Jansen en mevrouw P. Weggemans. Verzoeker was niet aanwezig, wegens een andere dringende afspraak (zie visies van partijen).

### Bevoegdheid

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

### Vereisten van behoorlijkheid

De Ombudscommissie betreft bij het onderzoek met name 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 ombudsmannen en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer. Deze nieuwe behoorlijkheidswijzer wordt sinds 1 januari 2012 toegepast. De behoorlijkheidsnormen zijn ingedeeld in een viertal kernwaarden.

In het geval van verzoeker gaat het om de kernwaarden:

- Betrokken en oplossingsgericht; specifiek de norm voortvarendheid
- Betrokken en oplossingsgericht; specifiek de norm maatwerk
- Eerlijk en betrouwbaar; specifiek de norm betrouwbaarheid.

### **Feiten**

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

1. Op 28 september 2012 meldt verzoeker zich voor het aanvragen van een WWB-uitkering. Als de aanvraag op 30 oktober 2012 volledig wordt geacht, wordt deze in behandeling genomen.
2. Bij e-mail van 6 november 2012 dient verzoeker een klacht in. Hij stelt dat hij woonde in de gemeente Haaksbergen en daar een uitkering kreeg. Per 2 oktober ging hij naar de gemeente Almelo. Hij vroeg daar opnieuw een uitkering aan en schreef zich in op zijn nieuwe adres en leverde alle gevraagde bescheiden in bij de heer B. Inmiddels was verzoeker bezig te verhuizen maar dat liep niet goed. De woning vertoonde veel gebreken, waaronder een niet sluitende voordeur en lekkage. Hierdoor kon verzoeker niet in de woning slapen. In die tijd bleef hij slapen bij een oude kennis. De verhuurder bleef in gebreke en de huurovereenkomst werd uiteindelijk ontbonden op 30 oktober. Verzoeker ging daarna weer terug naar de gemeente Haaksbergen.
3. Bij mail van 3 december 2012 laat mevrouw W. (klachtenfunctionaris) aan verzoeker weten dat de aanvraag nog in behandeling is en dat de termijn van 8 weken nog niet is verstreken. Mevrouw W. geeft aan dat de werkwijze van de gemeente er in voorziet dat de termijn pas begint te lopen als de aanvraag compleet is. In het geval van verzoeker was dat op 30 oktober 2012. Verzoeker reageert hierop bij mail van 3 december 2012 waarin hij onder meer aangeeft dat 30 oktober niet correct is. Hij geeft aan dat hij een fotokopie heeft van 28 september als meldingsdatum. Voorts geeft hij aan dat de gang van zaken op hem toch al een rare indruk maakt. Achteraf heeft verzoeker namelijk gehoord dat de gemeente op dezelfde dag bij de woning is geweest en hem daar niet heeft aangetroffen. Dat kan omdat verzoeker op die dag een gesprek had met de verhuurder. De spullen van verzoeker waren ook verdwenen, die waren door een misverstand naar de vuilstort gebracht. Het is dan ook niet verwonderlijk dat er niemand thuis was op het adres X en dat de woning bijna leeg was, zo stelt verzoeker.
4. Bij brief van 5 december 2012, verzonden 11 december 2012, dient verzoeker bij de gemeente een eis tot schadevergoeding in. Hij stelt dat er op 28 september 2012 door hem een aanvraag om een WWB-uitkering is ingediend. De aanvraag werd in behandeling genomen door de heer M. en besproken op 22 oktober. De consulent zou toen hebben aangegeven dat het hem ook niet duidelijk was waarom de aanvraag zo lang was blijven liggen. Omdat verzoeker nog geen voor bezwaar vatbaar besluit heeft houdt hij de gemeente schadeplichtig jegens hem vanaf 27 november 2012. Hij gaat hierbij uit van een te vergoeden bedrag van 42 euro per dag.
5. Op 6 december 2012, verzonden 7 december 2012 ontvangt verzoeker een besluit op zijn aanvraag om een WWB-uitkering. In het besluit wordt aangegeven dat de aanvraag wordt afgewezen. De reden hiervan is dat verzoeker niet woonachtig is op het opgegeven woonadres. Verzoeker heeft aangegeven dat (...) niet langer van plan is de woning aan hem te verhuren. Daarnaast heeft verzoeker niet aangegeven waar hij daadwerkelijk verblijft. Voorts wordt in het besluit gesteld dat de brief die verzoeker op 5 december 2012 naar de gemeente heeft gestuurd is opgevat als een zogenaamde ingebrekestelling wegens te laat beslissen op de aanvraag. Vastgesteld wordt dat de ingebrekestelling per mail is verzonden en dat in de bijlage een brief is aangetroffen die niet is ondertekend. Niet vastgesteld kan worden of verzoeker daadwerkelijk de belanghebbende is die de aanvraag om bijstand heeft ingediend. Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat de beslistermijn nog niet was verstreken op 5 december 2012.

6. Op 28 januari 2013 stuurt de gemeente een klachtafhandelingsbrief, welke is gedateerd op 10 januari 2012. In de klachtafhandelingsbrief wordt ingegaan op de klacht van 6 november 2012 en wordt onder meer aangegeven dat verzoeker teleurgesteld is in de gemeente. Hij heeft tijdens de hoorzitting op 27 november 2012 aangegeven dat hij tijdens het aanvragen van de uitkering negatief en weinig respectvol is behandeld door de werkcoach. De gemeente geeft in de klachtafhandelingsbrief aan dat niet is gebleken dat de heer B. in gebreke is gebleven. Om die reden wordt de klacht als onterecht beschouwd.
7. Op 5 december 2012, ontvangen 11 december 2012, dient verzoeker een bezwaarschrift in gericht tegen het besluit van 6 december 2012. Bij brief van 3 januari 2013 laat de gemeente aan verzoeker weten dat ze de brief van 5 december (ontvangen op 11 december) heeft aangemerkt als bezwaarschrift. Omdat echter geen gronden in de brief staan vermeld wordt verzoeker in de gelegenheid gesteld de gronden aan te vullen.  
Op 11 februari 2013 vindt een hoorzitting plaats waar verzoeker zijn bezwaar heeft toegelicht. De bezwaarschriftencommissie geeft als advies het bestreden besluit niet in stand te laten. Hierbij wordt door de commissie onder meer opgemerkt dat er een huisbezoek is afgelegd op 29 oktober 2012 nadat verzoeker zelf had aangegeven daar niet meer te wonen.  
Op 22 februari 2013, verzonden op 8 maart 2013 neemt de gemeente een besluit op bezwaar. Hierin besluit ze aan verzoeker over de periode dat hij ingeschreven stond in het GBA op het adres X, te weten van 2 oktober 2012 tot 30 oktober 2012, alsnog een uitkering te verlenen.
8. In de klacht die verzoeker op 24 februari 2013 bij de Overijsselse Ombudsman indient, geeft hij aan dat hij op 28 september 2012 een aanvraag om een WWB-uitkering heeft ingediend. Op 5 december 2012 heeft hij vervolgens een aanvraag om schadevergoeding ingediend wegens termijnoverschrijding. Met dagtekening 28 januari 2013 ontving hij vervolgens een uitspraak van de gemeente op de door hem ingediende aanvraag om schadevergoeding, zo stelt hij. Tot slot stelt verzoeker dat de uitspraak van de gemeente op de door hem ingediende aanvraag echter dateert van 6 december 2012, 1 dag na zijn eis tot schadevergoeding. De gemeente is verzoeker derhalve een schadevergoeding verschuldigd van 9 dagen a 42 euro per dag, in totaal een bedrag van 378,00 euro, zo stelt hij.

### **Visie van partijen**

Voor de visies van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 29 april 2013 ondermeer nog de volgende toelichting gegeven.

#### Verzoeker

Verzoeker heeft door een dubbele afspraak zijn klacht niet mondeling kunnen toelichten. Hij heeft wel per mail nog een korte toelichting gegeven, waarin het volgende wordt gesteld.

"(...) Op hetzelfde tijdstip is namelijk een afspraak gepland tussen het (...) en mijzelf. In dit laatste geval betreft het een zeer spoedeisende voorziening voor mij om onderdak te krijgen. Ik heb getracht deze laatste afspraak verschoven te krijgen naar een ander tijdstip, maar met name (...) ziet hiertoe geen mogelijkheid. Ik zit zo dus in een enorme spagaat. Echter als ik dan moet kiezen tussen het krijgen/houden van onderdak en een (in mijn ogen meer dan terechte) klacht over de gedragingen van een ambtenaar in Almelo, dan kies ik toch voor het eerste. Het is geenszins mijn bedoeling u te beledigen of het belang van uw organisatie ter discussie te stellen, maar ik hoop dat u in dit geval begrip kunt opbrengen voor mijn situatie en prioriteitsstelling. Mijn klacht over de gedragingen van de Almelose ambtenaar blijft onverkort en fier overeind. Minachting voor rechten van burgers, niet nakomen van gedane toezeggingen (contact leggen met BBZ), geven van achteraf foutieve informatie (langdurigheidstoeslag en het recht er op), het innemen van een standpunt dat nergens op gebaseerd is, waar het betreft het zorgdragen voor een correcte en zorgvuldige uitvoering van wetten en voorschriften maar enkel ingegeven met de intentie iemand een aangevraagde uitkering door de neus te boren. In dit laatste geval gaat hij zelfs zo ver dat hij een collega vraagt vast te stellen dat ik ergens

niet woonachtig ben en dit vast te leggen op een tijdstip dat is gelegen een uur nadat ik hem zelf van dit feit op de hoogte heb gesteld. Hoe terecht deze aanvraag ook is/was, hetgeen overduidelijk is gebleken uit de houding van de commissie tijdens de gehouden hoorzitting over het ingediende bezwaarschrift en de daaropvolgende uitspraak op ditzelfde bezwaar. Als gezegd, het spijt mij echt dat ik niet aanwezig kan zijn. (...) Mijn klacht zal dus wel ongegrond worden verklaard, vooral door mijn eigen afwezigheid. Ik hoop echter dat u toch begrip kunt opbrengen voor de door mij gemaakte keuze en mij wil verontschuldigen.”

#### Gemeente, mevrouw W. (klachtenfunctionaris)

Mevrouw W. verklaart dat er een klacht was ingediend door verzoeker naar aanleiding van de aanvraag. Deze heeft de gemeente behandeld en er is een klachtafhandelingsbrief geschreven in januari 2013. Desgevraagd geeft mevrouw W. aan dat het jaartal op de klachtafhandelingsbrief (2012) een verschrijving is. De brief van 5 december 2012 aan de gemeente is opgevat als een bezwaarschrift. In het besluit op bezwaar is bepaald dat er alsnog een maand uitkering aan verzoeker dient te worden betaald. De gemeente had de aanvraag niet zo maar af mogen wijzen en had meer onderzoek moeten doen. Ook had de gemeente de aanvraag in dit geval niet af moeten wijzen maar buiten behandeling moeten stellen. Er is geen schadevergoeding toegekend aan verzoeker en ook geen dwangsom uitgekeerd. Desgevraagd geeft mevrouw W. aan niet precies te weten hoe het zit met de langdurigheidstoelage. Ze weet wel dat verzoeker er geen recht op heeft en daar nu ook een beschikking van heeft gekregen. Op de vraag of er traag gehandeld is, geeft mevrouw W. aan dat de aanvraag mee is gegaan op de stapel en dat ze zich er wel wat bij kan voorstellen dat verzoeker hier moeite mee had. Tot slot geeft mevrouw W. aan dat met de kennis die ze achteraf heeft, ze van mening is dat voor verzoeker een vast contactpersoon prettiger en beter was geweest. Wellicht was ook een verwijzing naar het Team Zorg een goede zaak geweest. Achteraf gezien speelde er meer dan in eerste instantie duidelijk was.

#### Gemeente, de heer B (werkcoach)

Desgevraagd geeft de heer B. aan dat de contacten met verzoeker goed verliepen. Hij heeft een goed gesprek gehad met verzoeker. Omdat de heer B. werkcoach is, kijkt hij alleen globaal naar de situatie van iemand. Verzoeker gaf aan te wonen op het adres X, maar hij kon daar niet wonen want de woning bleek niet te zijn ingericht. Hier heeft de heer B. verzoeker mee geconfronteerd en vanaf toen werd het contact minder. De heer B. heeft de aanvraag van verzoeker om een WWB-uitkering inhoudelijk niet behandeld. Hij heeft wel tegen verzoeker gezegd dat hij zijn situatie kloppend moest maken. Hij woonde nu feitelijk bij zijn vriendin in Almelo en in Haaksbergen. Desgevraagd geeft de heer B. aan dat een huisbezoek normaal is om de situatie te beoordelen. Maar het is puur toeval dat dit bleek te hebben plaatsgevonden op dezelfde dag als dat hij een gesprek had met verzoeker. Het huisbezoek wordt meestal afgelegd door preventiemedewerkers of de sociale recherche. Voor wat betreft een toezegging om verzoeker te verwijzen naar de BBZ verklaart de heer B. dat hij heeft gezegd dat hij dit zou doen als verzoeker een uitkering zou hebben. In de beleving van de heer B. heeft hij alles duidelijk uitgelegd aan verzoeker. Hij herkent zich niet in de klacht.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

Het verslag van bevindingen is aan verzoeker en aan de gemeente gestuurd. Van de gemeente is geen nadere reactie ontvangen. Verzoeker heeft op 28 mei 2013 een uitgebreide reactie doen toekomen, welke in zijn geheel als bijlage aan dit rapport wordt gehecht. Het betreft nogmaals een toelichting van verzoeker hoe de uitkeringsaanvraag naar zijn mening is verlopen. De feiten en omstandigheden die al bekend waren ten tijde van de hoorzitting neemt de Ombudscommissie mee in de overwegingen.

#### Kern van de klacht

Verzoeker vindt dat hij niet goed is behandeld en begeleid bij zijn aanvraag om een WWB-uitkering en dat zijn aanvraag niet correct is afgehandeld.

**Betrokken en oplossingsgerecht; specifiek de norm voortvarendheid**

Dit beginsel houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk dient te handelen. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig.

Verzoeker klaagt er over dat zijn aanvraag om een WWB-uitkering niet voortvarend zou zijn opgepakt door de gemeente.

Uit de stukken blijkt dat verzoeker zich op 28 september 2012 heeft gemeld bij de gemeente voor het aanvragen van een uitkering. Omdat de aanvraag niet volledig was en pas op 30 oktober 2012 alle stukken aanwezig waren, is per deze datum de aanvraag in behandeling genomen. Bij besluit van 6 december 2012 is door de gemeente afwijzend besloten op de aanvraag om een uitkering. Naar aanleiding van een door verzoeker ingediend bezwaarschrift is uiteindelijk door de gemeente alsnog een uitkering verleend over de periode van 02 oktober 2012 tot 30 oktober 2012. De datum van 2 oktober 2012 is vastgesteld omdat verzoeker zelf heeft aangegeven vanaf deze datum verhuisd te zijn vanuit de gemeente Haaksbergen naar de gemeente Almelo.

In de klacht aan de gemeente van 6 november 2012 klaagt verzoeker over de lange afhandeldingsduur van zijn aanvraag. De klachtenfunctionaris reageert hierop met een schrijven van 3 december 2012, waarin ze onder meer aangeeft dat de wettelijke termijn van 8 weken voor de afhandeling van de aanvraag nog niet voorbij is, uitgaande van de datum van 30 oktober 2012. Verzoeker reageert hierop door aan te geven dat de aanvraagdatum niet 30 oktober 2012 is, maar 28 september 2012.

De Ombudscommissie concludeert dat er sprake is van verwarring bij verzoeker over de werkelijke datum van de aanvraag. Verzoeker gaat uit van de datum eerste melding, te weten 28 september terwijl de gemeente uitgaat van de datum dat de aanvraag behandelbaar was, te weten 30 oktober 2012. Met de uitspraak op bezwaar is de ingangsdatum alsnog gesteld op 2 oktober 2012, de datum dat verzoeker naar Almelo is verhuisd. Hieruit maakt de Ombudscommissie op dat de eerste datum melding bepalend is geweest voor de ingangsdatum van de uitkering. Echter de wettelijke afhandelingstermijn is pas gaan lopen nadat de aanvraag compleet was, te weten 30 oktober 2012. Uitgaande van deze laatste datum is er dus geen sprake van een te late afhandeling van de aanvraag, nu er op 6 december een besluit is genomen. De gemeente heeft hier dan ook voortvarend in gehandeld. Wel was het misschien goed geweest als verzoeker nog meer informatie zou hebben ontvangen over de data omdat daar blijkbaar onduidelijkheid over bestond.

**Betrokken en oplossingsgericht; specifiek de norm maatwerk**

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewone consequenties te voorkomen. De overheid neemt wet-en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

Verzoeker zat in een lastige situatie. Door de problemen met de nieuwe woning kon hij daar niet verblijven en door een misverstand zijn zijn aanwezige meubels afgevoerd. Doordat verzoeker er niet

uit kwam met de verhuurder moest hij uiteindelijk weer terug naar Haaksbergen. Door de verhuizing en alle kosten waar verzoeker voor stond had hij zijn uitkering hard nodig. Bij deze uitkeringsaanvraag, bestond bij verzoeker, zoals eerder aangegeven, onduidelijkheid over de data.

Tijdens de hoorzitting gaf de klachtenfunctionaris ook aan dat met de kennis achteraf van de gehele situatie het goed was geweest als verzoeker verwezen was naar het Team zorg, waar meer aandacht was geweest voor zijn situatie. Ook geeft de klachtenfunctionaris aan dat het goed was geweest als verzoeker één vast contactpersoon had gekregen, gedurende de gehele aanvraagprocedure. Met betrekking tot de aanvraag geeft de klachtenfunctionaris aan dat de wettelijke termijnen niet zijn overschreden, maar dat de aanvraag inderdaad gewoon op de stapel terecht is gekomen.

De hele situatie van verzoeker vroeg om maatwerk en een individuele benadering. De Ombudscommissie concludeert dat het inderdaad goed was geweest als verzoeker een vast contactpersoon had gehad en er wat meer zorg en aandacht aan hem en zijn situatie was besteed en extra uitleg was verleend. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat er nog meer maatwerk verleend had kunnen worden.

### **Eerlijk en betrouwbaar; specifiek de norm betrouwbaarheid**

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.

Verzoeker geeft aan dat hij zich niet goed behandeld voelt door een consulent, de heer B., waar hij in het aanvraagproces mee te maken kreeg. Verzoeker beschrijft in zijn klacht aan de gemeente, in het schrijven aan de Ombudscommissie op de dag van de hoorzitting en in zijn reactie op het rapport van bevindingen hoe de heer B. zich zou hebben gedragen en wat dit bij verzoeker voor gevoel opriep. De consulent geeft tijdens de hoorzitting aan dit niet te herkennen. De Ombudscommissie concludeert dat het hier gaat om twee tegengestelde verklaringen over gedrag en hier derhalve geen oordeel over kan worden gegeven.

Verzoeker geeft aan dat er sprake is van gegoochel met data door de gemeente. Onder het eerdere kopje 'voortvarendheid' is al samengevat hoe het zit met de verschillende data. Ook is daar al geconcludeerd dat er blijkaar bij verzoeker onduidelijkheid bestond over deze verschillende data. Het is de Ombudscommissie niet gebleken dat er sprake zou zijn van het niet eerlijk en oprecht handelen door de gemeente met de data.

In de klacht stelt verzoeker ook dat de gemeente bepaalde toezeggingen niet is nagekomen. Zo zou de gemeente hebben toegezegd contact te zullen leggen met de afdeling BBZ van de gemeente voor het eventueel aanvragen van een uitkering voor zelfstandigen. De gemeente geeft aan dat ze dit alleen kan doen op het moment dat de aanvraag wordt gehonoreerd. Nu de aanvraag is afgewezen (alleen een beperkte periode is alsnog in bezwaar verstrekt) heeft er ook geen verwijzing naar de afdeling BBZ plaats gevonden. De Ombudscommissie is van oordeel dat hier geen sprake is van het niet nakomen van toezeggingen.

Verzoeker spreekt ook nog over een onterechte verwijzing voor het aanvragen van een langdurigheidstoelage. Ook hiervan concludeert de Ombudscommissie dat dit niet aan de orde is nu er geen reguliere uitkering is toegekend.

In de klacht geeft verzoeker ook aan dat de gemeente niet betrouwbaar overkomt, nu er een

huisbezoek is afgelegd op 29 oktober 2012, nadat verzoeker zelf al had aangegeven niet meer op dat adres te wonen. De huurovereenkomst is na onenigheid met de verhuurder over het herstellen van gebreken per 30 oktober 2012 ontbonden waarna verzoeker terug is gegaan naar de gemeente Haaksbergen. Verzoeker geeft aan in de periode dat hij niet in zijn nieuwe woning kon verblijven door de gebreken (2 oktober 2012 tot en met 30 oktober 2012) hij afwisselend bij zijn vriendin in Almelo en in zijn oude woning in Haaksbergen verbleef. De Ombudscommissie verwijst en sluit zich aan bij het oordeel van de bezwaarschriftencommissie in deze en concludeert dat de gemeente hierin niet behoorlijk heeft gehandeld.

### **Klachtafhandeling**

Met betrekking tot de klachtafhandeling merkt de Ombudscommissie op dat het wellicht beter was geweest maatwerk te leveren, door de klacht met voorrang af te handelen en de gehele situatie te bekijken. De klacht van verzoeker is van 6 november 2012 en de klachtafhandelingsbrief is uiteindelijk verzonden op 28 januari 2013, terwijl al op 27 november 2012 een gesprek heeft plaatsgevonden in het kader van de klacht.

### **Oordeel**

De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de kernwaarden:

- I. Betrokken en oplossingsgericht
  - Voortvarendheid: behoorlijk.
- II. Betrokken en oplossingsgericht
  - Maatwerk: niet zorgvuldig.
- III. Eerlijk en betrouwbaar
  - Betrouwbaarheid: geen oordeel voor zover het gaat over de gedragingen van de consultant, zorgvuldig voor zover het gaat om de verwijzing naar de BBZ en de langdurigheidstoeslag en niet behoorlijk voor zover het gaat om het huisbezoek.
- IV. Klachtafhandeling: niet onbehoorlijk.

Daarmee is de klacht van verzoeker deels gegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 10 juli 2013,



P. Jansen



mr. A. Lunenburg



mr. P. Weggemans