

## **RAPPORT**

### **Verzoekers**

De heer J. van R. en mevrouw S. van B. te Hengelo.

### **Datum verzoek**

Het klachtenformulier is gedateerd 22 oktober 2013 en bij het secretariaat ingeboekt op 22 oktober 2013 onder nummer 2013 087.

### **Klacht**

Gebrek aan voortvarendheid; het duurt maanden voordat er een ondernemersuitkering komt. Een en ander is heel onpersoonlijk. Klachten daarover worden niet goed behandeld. Beloften worden niet nagekomen. Een bijstandsuitkering wordt niet in orde gemaakt en een voorschot komt er in eerste instantie niet. Er wordt niet teruggebeld, wat wel was toegezegd. Als men dan zelf belt wordt men niet correct te woord gestaan.

### **Bevoegdheid**

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld. Daarmee is de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) bevoegd onderzoek te doen.

### **Procedure**

Op 21 augustus 2013 richt verzoeker zich tot het college van burgemeester en wethouders met een verzoek om een onderhoud. Hij is niet tevreden als het gaat om de prestaties van het ROZ Hengelo. Hierover vinden er op 5 en 18 september 2013 gesprekken plaats. Bij brief van 15 oktober 2013 volgt de formele klachtafhandeling. Op 22 oktober 2013 richt verzoeker zich tot de Oo. Er volgt op 27 november 2013 een gesprek over de klachten. Hierbij zijn aanwezig: verzoekers; namens de gemeente: de heren R. de R. en M. E.; namens de Oo: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse.

## Behoorlijkheidsnormen

Het gevraagde onderzoek richt zich op de behoorlijkheidsnormen:

- **Voortvarendheid.** Hierbij gaat het er om dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt.
- **Bejegening.** Bij een fatsoenlijke bejegening gaat het er om dat (een vertegenwoordiger van) de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Medewerkers van overheidsinstanties moeten attent zijn in de contacten met burgers en hen zo goed mogelijk helpen. Dit op respectvolle wijze en rekening houdend met de persoon van de burger.

## Feiten

1. Omdat het niet goed gaat met zijn bedrijf, wendt verzoeker zich in januari 2013 tot de Sociale Dienst. Er diende contact te komen met het ROZ-Hengelo.
2. Er is op 18 februari 2013 een gesprek bij het ROZ.
3. Er is een vervolgesprek op 15 april 2013. Op 18 april 2013 ondertekent verzoeker een aanvraag- inlichtingenformulier BBZ. Daarbij gaat het om levensonderhoud en krediet.
4. Er wordt op 23 april 2013 een uitkering voor levensonderhoud toegekend voor de periode 1 januari 2013 -1 juli 2013. Dit besluit is verzonden op 29 april 2013. Deze uitkering wordt verlengd tot 1 september 2013.
5. De kredietaanvraag wordt afgewezen bij besluit van 1 augustus 2013, nadat er over kredietverlening op 24 juni 2013 een gesprek is geweest.
6. Verzoeker is aangewezen op schuldhulpverlening. Op 16 juli 2013 wordt hij uitgenodigd voor een gesprek hierover op 29 juli 2013.
7. Verzoeker geeft aan dat hijzelf steeds overal achteraan moet, voordat er een volgende stap van het ROZ volgt. Het duurt allemaal erg lang. Verzoeker vindt de medewerkers van het ROZ niet deskundig. Terugbellen gebeurt niet terwijl dat is toegezegd.
8. Bij het ROZ is vanaf het begin ingeschat dat men het beste geholpen zou zijn met schuldhulpverlening. Dit betekent een traject waarin wordt nagegaan of er krediet moet komen of dat bedrijfsbeëindiging aan de orde is. Gedurende het gehele traject levert volgens het ROZ verzoeker structureel niet tijdig de informatie waar om wordt gevraagd. Men geeft aan dat er binnen 5 dagen na aanvraag een afspraak was. Vervolgens moesten er voor 8 februari 2013 nadere gegevens overgelegd worden. Er was een gesprek in april nadat eind maart de gegevens van de nieuwe boekhouder binnen waren.
9. De gemeente stelt in de klachtafhandelingsbrief van 15 oktober 2013 dat niet is gebleken dat de medewerkers van het ROZ ondeskundig zijn. Op basis van dossieronderzoek is gebleken dat er wel is teruggebeld of gemailld. Het verzoek om hulp is bij het ROZ adequaat opgepakt en de aanvraag is zo spoedig mogelijk afgehandeld nadat na herhaaldelijk verzoek de ontbrekende informatie is verstrekt.
10. Vanaf 1 september 2013 is verzoeker aangewezen op een bijstandsuitkering. Verzoeker geeft aan dat zijn aanvraag hiertoe niet correct is behandeld. Het duurt weer lang en een voorschot ontvangt hij pas na tussenkomst van de Oo. De consultant zou hem vervolgens bellen. Als dat niet gebeurt en hij belt zelf, is er sprake van een onheuse bejegening. Door al zijn acties zou het kunnen dat zijn aanvraag 'onderop de stapel terecht komt'.

## **Visies van partijen**

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij het gesprek met de Oo aan de orde is geweest, het volgende komen vast te staan.

### Verzoekers.

Kort gezegd komt het er op neer dat het allemaal veel te lang duurt. Men heeft bij het ROZ geen verstand van de problemen waar je mee zit. Er wordt alleen naar de cijfertjes gekeken; die moeten kloppen. Nu zijn er nog veel meer problemen ontstaan door de laksheid bij de gemeente en het ROZ. Inmiddels is het bedrijf opgegeven.

Er zou heel anders met mensen moeten worden omgegaan.

Na de melding in januari was er pas op 16 februari 2013 een afspraak en daar bleek dat de boekhouder alles weer opnieuw moest doen. Het klopt dat de cijfers van de nieuwe boekhouder er eind maart waren en dat er half april een gesprek was. Ook is er eind maart een Vereniging opgericht voor de belangen van uitgevers in de vervoersbranche, waarvan verzoeker voorzitter is. Dat verandert dan de zaken weer en alles wordt weer op de lange baan geschoven.

Er was in januari 2013 echt haast bij; er was op korte termijn voorfinanciering van kosten nodig om uiterlijk eind februari 2013 nog een blad te kunnen uitgeven. Het ging om ongeveer € 40.000, - De bank werkte daar niet aan mee.

Toen het allemaal zo lang bleek te duren, kon het blad uiteindelijk niet meer worden uitgegeven. Je moet steeds zelf overal achteraan en het is gebeurd dat de gemeente moest bemiddelen om een afspraak te krijgen met het ROZ.

Sneller handelen had meer rust gegeven, dan maar liever een negatief besluit. Er zou open en eerlijk moeten worden gezegd dat het lang duurt. Pas in juni komt er duidelijkheid.

Het wordt allemaal nog stroperiger als er klachten worden ingediend. Het ROZ is daar niet van gecharmeerd. Na 1 september 2013 is er geen uitkering meer. Verzoekers gingen er van uit dat er wel weer een verlenging zou komen; daar is bij het ROZ over gesproken.

Maar dan blijkt dat men ineens is aangewezen op de bijstand. Ook dat duurt dan weer lang, terwijl duidelijk was aangegeven dat men er direct mee aan de slag zou en het in acht dagen zou regelen. Men voelt zich niet serieus genomen en wordt naar het verkeerde adres gestuurd; het Werkplein in Enschede.

Klagen erover leidt er alleen maar toe dat het nog langer duurt. Dit is letterlijk gezegd door de consulent. Er wordt bedreigd dat de aanvraag onder op de stapel komt. Dit is geen correcte bejegening.

Ook de klachtbehandeling gaat niet voortvarend. Er is een gesprek over de klachten, maar het rapport daarvan blijft uit. In een telefoongesprek wordt aangegeven dat het bij het ROZ inderdaad te lang duurde en verzoekers nemen dan aan dat hun klachten gegrond verklaard gaan worden. Maar dat blijkt dan niet uit de klachtafhandlingsbrief.

### Gemeente.

In januari, februari en maart 2013 konden gemeente en ROZ nog niets. Er moeten deugdelijke gegevens zijn om een besluit te kunnen nemen.

Er is van uit gegaan dat er een traject voor schuldhelpverlening moest komen. Dat blijkt ook als gekeken wordt naar degenen die werden ingeschakeld bij het ROZ en de gemeente.

Nadat eind maart de boekhoudgegevens er waren is er voortgang gekomen. Eind april is dan ook de uitkering voor levensonderhoud geregeld. Er is zorgvuldig onderzoek nodig voordat op een verzoek om hulp kan worden ingegaan. Daarvoor moeten de juiste gegevens worden aangeleverd door aanvrager. Dat is hier herhaalde malen problematisch geweest.

Ook een aanvraag voor bijstand moet zorgvuldig worden onderzocht. De situatie van betrokkenen is niet doorsnee en er moet dan onderzoek worden gedaan of er wel recht op bijstand is. Het is ongelukkig dat betrokkenen naar Enschede zijn gestuurd. Dat was op grond van foute informatie. Dat er gezegd zou zijn dat er binnen acht dagen een uitkering wordt geregeld, klopt niet. Waarschijnlijk is het gegaan om het binnen acht dagen in procedure nemen van de aanvraag. Kennelijk is dat niet helder genoeg gecommuniceerd. Uiteindelijk is er nu vanaf 1 september 2013 bijstand toegekend.

In de klachtafhandeling is erkend dat de behandeling van de klachten te lang duurde, niet dat het ROZ laks zou zijn geweest. De gemeente is van mening dat het ROZ correct heeft gehandeld en actie ondernam op momenten dat dit aan de orde was.

### **Reactie op het verslag**

Per email van 9 december 2013 laat de gemeente weten geen opmerkingen te hebben bij het verslag van bevindingen.

Verzoeker reageert bij email van 23 december 2013 met de volgende toevoegingen:

-Bij Feiten punt 7:

WEL deskundig, maar niet voor wat betreft de business welke TMNederland voert. Er wordt ook niet gevraagd naar uitleg van branche en ontwikkeling van bedrijf in verleden en toekomst. Men is wel deskundig, alleen vergeet men dat eenmansbedrijven een 'eigen identiteit' hebben. Hierin zou men zich in de toekomst beter in kunnen verdiepen, voordat men conclusies trekt.

-Bij Feiten punt 9:

De klacht was ook niet gebaseerd op ondeskundigheid van het ROZ, maar ging over de lange tijdsduur en onpersoonlijkheid van de ROZ.

Ik heb persoonlijk informatie aan de balie afgegeven. Na enige weken, waarin er geen contact plaatsvond, heb ik contact opgenomen en te horen gekregen dat mijn post niet was ontvangen. Doorgegeven dit niet per post gestuurd te hebben, maar persoonlijk afgegeven. Men bleef bij de stelling het niet ontvangen te hebben. Daarna nogmaals persoonlijk gebracht en om een ontvangstbevestiging gevraagd. Hier werd niet makkelijk over gedaan en mij zelfs de vraag gesteld of ik hen niet vertrouwde.....

-Bij Visies van partijen:

De Vereniging is opgericht voor "de belangen van ( Beroepschauffeurs en kleine- en middelgrote transportondernemers) uitgevers in de vervoersbranche".

Ook wordt daar opgemerkt dat men in eerste instantie naar het Werkplein in Hengelo werd gestuurd, wat al 9 maanden weg bleek te zijn.

-Verder wordt aangegeven dat waar de gemeente zegt "dat het niet klopt dat er binnen acht dagen een uitkering wordt geregeld", dit wordt opgemerkt door iemand die niet aanwezig is geweest bij het gesprek waarin dit werd gezegd.

De Oo neemt deze aanvullingen/opmerkingen voor zover relevant mee bij de overwegingen.

## **Overwegingen van de Ombudscommissie**

### **Voortvarendheid:**

Als het slecht gaat met zijn bedrijf wendt verzoeker zich tot zijn bank en als deze niet bereid is in actie te komen, richt hij zich in januari 2013 tot de gemeente.

Verzoeker doet een beroep op de BBZ-regeling en verwacht dan op korte termijn –uiterlijk eind februari 2013 moest er namelijk een blad uitgegeven worden- een bedrag van € 40.000, -.

De Oo stelt vast dat bij inzet van publieke financiële middelen voor ondersteuning van ondernemers een onderzoek naar nut en noodzaak daarvan verplicht is. Daarbij dient de onderzoekende instantie te beschikken over correcte financiële gegevens van het bedrijf. Dit is weliswaar niet het enige dat nodig is, maar naar de mening van de Oo wel een noodzakelijke voorwaarde om een besluit te kunnen nemen over nut en noodzaak van de inzet van BBZ-gelden. Het blijkt dat verzoeker niet in staat is geweest de gevraagde gegevens op korte termijn aan te leveren. Dat is wellicht niet verwijtbaar nu zijn vroegere boekhouder er volgens verzoeker een rommeltje van maakte, maar het is wel zijn risico dat een en ander pas eind maart beschikbaar is.

Vervolgens is er voor eind april een besluit over een uitkering levensonderhoud in het kader van de BBZ. Als verzoeker het hier niet mee eens was – en vond dat er wat anders uit had moeten komen- had hij op dat moment bezwaar kunnen indienen en had hij zich vervolgens tot de rechter kunnen wenden. De Oo is niet bevoegd alsnog een oordeel te geven over de vraag of eind april in plaats van de voorziening levensonderhoud een ander besluit had moeten worden genomen. Dat lijkt overigens niet het geval nu verzoeker zelf aangeeft dat het dan eigenlijk al te laat is voor de financiële ondersteuning met een krediet.

Het geheel overziend komt de Oo tot de conclusie dat hier het ROZ geen verwijt treft wat betreft voortvarendheid tot het besluit van eind april 2013.

Wel is er bij verzoekers een heel ander beeld over wat er kan binnen de BBZ dan wat de realiteit is van het ROZ. De Oo vraagt aandacht voor een duidelijke communicatie over wat wel en niet tot de mogelijkheden behoort.

Uiteindelijk komt het ROZ in de volgende maanden tot de conclusie dat er geen sprake is van een levensvatbaar bedrijf en komt er per 1 september 2013 een einde aan de BBZ-regeling voor levensonderhoud.

Dit had wellicht sneller gekund, maar nu de nood in februari had moeten worden opgelost wilde dat nog zin hebben, kan de eindconclusie verzoeker eigenlijk niet hebben verbaasd. Voor zover hij van mening is dat het besluit niet correct is, kon hij ook hier gebruik maken van de mogelijkheden van bezwaar en beroep.

Het is de Oo niet gebleken dat er sprake was van een toezegging voor een doorlopende BBZ-uitkering. Een dergelijke uitkering is gekoppeld aan het voortbestaan van het bedrijf en als dat niet realistisch meer is, komt er een einde aan de uitkering en moet er bij gebrek aan middelen voor levensonderhoud een bijstandsuitkering worden aangevraagd. Het is volgens de Oo niet aannemelijk dat het feit dat er klachten zijn ingediend over het ROZ een rol speelde bij het eindigen van de BBZ-uitkering levensonderhoud.

Het valt te betreuren dat verzoekers pas in een laat stadium duidelijk krijgen dat zij een bijstandsaanvraag moeten indienen. Omdat zij geen enkel inkomen meer hebben wenden zij zich tot de Oo als er ook geen voorschot wordt verleend. Na interventie door de Oo volgt dat alsnog.

De Oo volgt de redenering van de gemeente dat onderzoek nodig is nadat een bijstandsaanvraag is ingediend, maar het kan niet zo zijn dat een voorschot pas wordt verleend als volkomen vast staat dat er recht is op een uitkering. Hier is naar de mening van de Oo niet voortvarend genoeg gehandeld door de gemeente.

Wat betreft de klachtafhandeling heeft de gemeente erkend dat deze te lang heeft geduurd. Verder is naar de mening van de Oo de klachtafhandeling voldoende geweest.

### **Bejegening:**

Verzoeker is van mening dat hij niet correct is bejegend door zijn bijstandsconsulent. Hij heeft bij de informatiebalie begrepen dat er binnen acht dagen een besluit over een bijstandsuitkering kon zijn. De gemeente geeft hiervan aan dat hooguit gezegd kan zijn dat een aanvraag binnen acht dagen in behandeling wordt genomen. De Oo gaat er van uit dat dit laatste het geval moet zijn nu in zijn algemeenheid geldt dat zelfs bij heel eenvoudige dossiers er toch zeker enige weken over heen gaan voordat er een besluit is.

Dat verzoekers het anders hebben begrepen valt te betreuren. Het is voor de Oo voorstelbaar dat er dan irritaties ontstaan als het allemaal langer duurt en dat –als daar uiting aan wordt gegeven– er misschien ook geïrriteerd wordt gereageerd. In ieder geval is bij verzoekers de indruk ontstaan dat zij zich kalm moesten houden omdat ze anders onder op de stapel zouden komen.

Het lijkt er op dat hier een en ander niet soepel is verlopen, iets waar naar de mening van de Oo de gemeente als organisatie van professionals aandacht voor zou moeten hebben.

De eindconstatering kan echter niet anders zijn dan dat er geen oordeel mogelijk is op het punt van al dan niet correcte bejegening nu de versies over wat er gebeurde tussen medewerkers van de gemeente en verzoekers zo uiteen lopen.

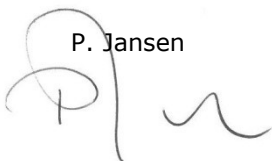
### **Oordeel**

*Voortvarendheid:* niet zorgvuldig als het gaat om het beschikbaar stellen van een voorschot bij de bijstandsaanvraag. Verder heeft de afhandeling van de klachten van verzoekers te lang geduurd, maar dit laatste is al erkend door de gemeente. Voor het overige zorgvuldig.

*Bejegening:* geen oordeel mogelijk.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 13 januari 2014.

P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse

