

**Oordeel**

**Verzoeker**

Mevrouw Z. G. te Almelo.

**Datum verzoekschrift**

Het verzoek tot onderzoek is op 30 augustus 2011 per e-mail 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 er over dat ze niet tijdig de juiste informatie heeft gekregen bij haar aanvraag om een bijstandsuitkering. Verzoeker had eerder willen weten dat de inschrijving bij de Kamer van Koophandel en bepaalde activiteiten voor het maken van een doorstart een belemmering vormde om in aanmerking te komen voor een bijstandsuitkering. Doordat pas zo laat duidelijk werd dat verzoeker geen recht op bijstand had, heeft haar man onbetaald 10 weken gewerkt op een Werk Ervarings Plek (WEP).

**Procedure**

Op 12 april 2011 heeft verzoeker bij de gemeente een klacht ingediend.

In een brief van 18 juli 2011 heeft de gemeente de klacht afgehandeld waarna verzoeker bij e-mail van 30 augustus 2011 aan de Overijsselse Ombudsman heeft laten weten zich niet te kunnen vinden in de afhandeling door de gemeente. Verzoeker heeft hier op 1 september nog een aanvulling op gestuurd.

Bij brief van 12 september 2011 heeft de Ombudscommissie laten weten de brief in behandeling te zullen nemen.

Op 3 oktober 2011 is een hoorzitting gehouden. Bij deze hoorzitting waren aanwezig: verzoeker, de heer B. (re-integratiecoach), de heer L. (medewerker intake), mevrouw V. (consulent inkomen) en van de zijde van de Ombudsman de heer A. Lunenburg en mevrouw P. Weggemans.

## **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.

## **Vereisten van behoorlijkheid**

Het onderzoek betreft de normen (vereisten van behoorlijkheid):

- Adequate informatieverstrekking;
- Opgewekt vertrouwen.

## **Feiten**

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

1. Verzoeker heeft zich op 1 februari 2011 gemeld voor het doen van een aanvraag om bijstand. Op 16 februari 2011 is de aanvraag daadwerkelijk ingeleverd. Verzoeker heeft eerst een intakegesprek gehad met de heer L. van de gemeente en later gesprekken met mevrouw V. van de gemeente. Op 16 maart 2011 is tijdens een telefoongesprek tussen verzoeker en mevrouw V. gesproken over een mogelijke doorstart van haar bedrijf. Naar aanleiding van dit telefonisch gesprek is verzoeker uitgenodigd voor een gesprek op 23 maart 2011, waar verzoeker zonder bericht van verhindering niet is verschenen. Vervolgens is verzoeker opnieuw uitgenodigd voor een gesprek op 30 maart wat door is gegaan omdat verzoeker en mevrouw V. toevallig telefonisch contact hadden die dag. Verzoeker geeft aan de post niet meer te openen en daardoor de uitnodigingen niet te hebben gezien. Tijdens het gesprek op 30 maart 2011 is geïnventariseerd door mevrouw V. in hoeverre verzoeker nog bedrijfsmatige activiteiten verricht. Verzoeker is aan het eind van het gesprek verwezen voor een aanvraag ingevolge het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Op 01 april 2011 rond mevrouw V. haar rapportage af waarin ze het advies geeft de aanvraag af te wijzen. Bij beschikking van 1 april 2011, verzonden 5 april wordt de aanvraag om bijstand afgewezen.
2. Bij e-mail van 12 april 2011, laat verzoeker weten in bezwaar te willen gaan, ze is het niet eens is met de afwijzing van de bijstand omdat haar BV's nog ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel. Ze geeft ondermeer aan dat ze direct bij de aanvraag duidelijk heeft gemaakt niet te lang in de bijstand te willen zitten en een doorstart te willen maken. Verder geeft ze aan dat het uitschrijven bij de Kamer van Koophandel faillissement inhoudt. Verzoeker geeft ook aan dat haar man al vanaf 7 februari een gesubsidieerde baan heeft geaccepteerd, maar dat hij geen loon heeft ontvangen.
3. Bij brief van 2 mei 2011 laat de klachtenfunctionaris weten dat de klacht is ontvangen. In verband met deze klacht wordt verzoeker in de gelegenheid gesteld om de klacht nader toe te lichten op donderdag 12 mei 2011.
4. Op 7 juni 2011 stuurt de klachtenfunctionaris naar verzoeker een nieuwe brief waarin ze ondermeer aangeeft dat verzoeker niet is verschenen op de uitnodiging voor 12 mei. Verzoeker wordt nog een keer uitgenodigd voor een gesprek, nu op donderdag 16 juni 2011.
5. Een dag na het gesprek vraagt de klachtenfunctionaris bij de heer B., re-integratiecoach, bij de heer L. medewerker intake en bij mevrouw V., consulent inkomen, na hoe de gehele procedure in hun opinie is verlopen.
6. In reactie hierop laat de heer B. in een e-mail van 17 juni weten dat hij de mensen verteld heeft dat het om een zogenaamde WEP (werkervaringsplek) ging. In eerste instantie met behoud van uitkering. Bij goed bevallen zou dit worden omgezet in een regulier contract. Ook geeft de heer B. aan dat hij aan verzoeker heeft verteld dat ze zich moet uitschrijven bij de

Kamer van Koophandel omdat ze anders geen WWB-uitkering zouden krijgen. Hij geeft aan hier absoluut duidelijk in te zijn geweest. Tot slot geeft hij aan dat verzoeker de indruk heeft gewekt dat ze was gestopt met haar eigen bedrijf. Derhalve heeft de heer B. ze niet doorverwezen naar de Bbz.

7. Ook op 17 juni stelt de heer K. van de afdeling Bezwaar en Beroep in reactie op de mail van de klachtenfunctionaris een aantal vragen aan de heer B. Zo vraagt hij of er afspraken bestaan om een WEP aan te bieden als het recht op bijstand nog niet is vastgesteld. Hij wijst op de overeenkomst waarin in artikel 2 staat dat het werk met behoud van uitkering betreft. Maar dat verzoeker nog geen uitkering had. Voorts geeft de heer K. aan dat verzoeker van de heer L. had begrepen dat de inschrijving bij de Kamer van Koophandel geen probleem zou zijn, daarna van de heer B. hoorde dat het wel een probleem was en tot slot van mevrouw V. weer van niet. Hij geeft aan dat pas nadat bleek dat verzoeker nog activiteiten verrichte als zelfstandige er geen recht op bijstand bleek te bestaan. Daarna schrijft de heer K. een mail aan de klachtenfunctionaris waarin hij aangeeft dat een WEP vaker wordt ingezet als redelijkerwijs te verwachten valt dat er recht op bijstand bestaat. Voorts zou volgens de heer K. de heer B. aangegeven hebben naar verzoeker toe dat naast de inschrijving bij de Kamer van Koophandel ook het verrichten van bedrijfsmatige activiteiten een belemmering vormt voor het recht op bijstand. Tot slot geeft hij aan dat verzoeker van de heer B., de heer L. en mevrouw V duidelijke informatie hierover heeft ontvangen.
8. Mevrouw V. reageert ook bij e-mail van 17 juni op de vraag van de klachtenfunctionaris. Zij geeft ondermeer aan dat het bezwaar ongegrond is verklaard. Bij het indienen van de aanvraag had zij begrepen dat de bedrijfsmatige activiteiten waren gestaakt, maar tijdens het onderzoek bleek dat dit niet het geval was. Ook geeft ze aan dat een uitkering kan worden afgewezen, over toekenning heeft niemand zekerheid. Mevrouw V geeft aan dat ze verzoeker nooit heeft verteld dat de uitkering zou worden toegekend. Tijdens het gesprek is verzoeker verwezen naar de Bbz maar daar voelde verzoeker niet voor. De uitkering is uiteindelijk afgewezen vanwege een combinatie van inschrijvingen bij de Kamer van Koophandel en bedrijfsmatige activiteiten.
9. Op 20 juni reageert de heer L. per e-mail op de vraag van de klachtenfunctionaris. Hij geeft ondermeer aan dat hij zich voor kan stellen dat verzoeker zich ongelukkig voelt bij het feit dat ze achteraf geen uitkering heeft gekregen. Hij geeft aan dat mevrouw tijdens de intake heeft aangegeven dat de bedrijfsmatige activiteiten waren gestaakt, wat kon worden bevestigd door haar boekhouder. Zij wilde echter wel ingeschreven blijven staan bij de Kamer van Koophandel omdat ze wellicht met steun van een rijke Turkse meneer een doorstart zou kunnen maken. Tijdens het latere onderzoek is pas gebleken dat ze toch nog bedrijfsmatige activiteiten verrichte. De heer L. geeft aan dat als verzoeker wel de juist feiten had vermeld hij haar had kunnen wijzen op een mogelijke afwijzing. In een nadere e-mail van 20 juni geeft de heer L. nog aan dat hij de noodzaak van het uitschrijven direct al had rechtgezet. Hij geeft wel aan het er mee eens te zijn dat de communicatie tussen het doelmatigheidsproces en de rechtmatigheidskant niet goed loopt omdat er geen afspraken over zijn hoe men elkaar op de hoogte houdt. Tot slot geeft hij aan dat bij F. en C. mensen op een traject worden geplaatst voor er een uitkering is toegekend.
10. Bij besluit van 22 juni 2011 is het bezwaar van verzoeker tegen de afwijzing van de uitkering ongegrond verklaard. Geconcludeerd wordt dat verzoeker behoort tot de kring van zelfstandigen.
11. Bij brief van 18 juli 2011 stuurt de gemeente een klachtafhandelingsbrief aan verzoeker. Hierin wordt ondermeer het volgende aangegeven: "(...) In februari 2011 deed u een beroep op de Wet werk en bijstand. U ging aansluitend aan de slag op een gesubsidieerde werkplek. Dat is een werkervaringsplek met behoud van uitkering die bij goed functioneren tot regulier werk leidt. Na twee maanden bleek u geen recht te hebben op een uitkering en werd duidelijk dat u geen inkomen zou ontvangen over die twee gewerkte maanden. Inmiddels bent u conform de baangarantie in dienst genomen en beschikt u weer over een inkomen. U verwijt de afdeling

SEZ nalatig te zijn geweest. Zowel in uw brief als tijdens het gesprek blijkt dat u zich te kort gedaan voelt omdat niemand u informeerde over de mogelijke consequenties van uw handelen. Als gevolg daarvan heeft u als gezin twee maanden zonder inkomen gezeten en bent u (verder) in de financiële problemen geraakt.

(...) Tijdens het intakegesprek met de heer L. zijn de voorwaarden voor het verkrijgen van een bijstandsuitkering met u besproken. Vanaf dat moment lopen er twee trajecten naast elkaar. De beoordeling van de Wwb-aanvraag door mevrouw V. en het re-integratietraject door de heer B. Het is overigens gebruikelijk dat het re-integratietraject al wordt gestart voordat er ook maar enige zekerheid is over de toekenning van de uitkering. De heer L., mevrouw V. en de heer B. zeggen u wel geïnformeerd te hebben over de voorwaarden van de Wwb en de consequenties van een gesubsidieerde werkplek.

Wij begrijpen dat u graag eerder had geweten dat de aanvraag zou worden afgewezen. De omstandigheden waaronder u zich meldde voor een Wwb-uitkering waren echter dermate gecompliceerd dat eerst nader onderzoek nodig was. Bovendien heeft u tijdens het intakegesprek onvoldoende en onvolledige informatie verstrekt als gevolg waarvan het lang onduidelijk bleef of u aan de voorwaarden zou voldoen.

Wij begrijpen ook dat het zuur is dat u twee maanden voor niets hebt gewerkt. Maar als u die gesubsidieerde werkplek niet zou hebben geaccepteerd had u over die twee maanden ook geen inkomsten ontvangen omdat de aanvraag uiteindelijk werd afgewezen. Dan was u waarschijnlijk (eerder) op zoek gegaan naar regulier werk. Of dat succesvol zou zijn geweest is nu niet meer vast te stellen. Feit is dat de gesubsidieerde werkplek inmiddels heeft geleid tot regulier werk.

U blijft van mening dat niemand de moeite nam de regels van de bijstand met u door te nemen of zich te verdiepen in uw situatie. De verschillende fases van het traject hebben bij u het beeld doen ontstaan dat niemand zich verantwoordelijk voelde. Daarvan zijn wij ons wellicht onvoldoende bewust geweest.

Uw klacht beschouwen wij als onterecht (...)"

12. Op 17 augustus 2011 laat het UWV bij brief weten dat de klacht inzake de heer B., medewerker van de sociale dienst niet in behandeling kunnen nemen omdat de heer B. niet bij hen werkzaam is en ze alleen klachten behandelen gericht tegen medewerkers.
13. Bij mail van 30 augustus 2011 dient verzoeker een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman omdat ze het niet eens is met de klachtafhandeling door de gemeente. Ze geeft ondermeer aan dat de BV's sinds november 2010 niet meer actief zouden zijn. Pas nadat de heer L. zou hebben verzekerd dat dit geen probleem was is verzoeker verder gegaan. Haar man is op 7 februari begonnen met het werken. Dit werk had hij verkregen via de heer B., die had verteld dat het gesubsidieerd werk is. Verzoeker geeft aan niet te begrijpen waarom de gemeente twee maanden later aangeeft dat ze geen uitkering krijgt omdat de BV's nog actief zijn. Verzoeker geeft aan dat niemand haar heeft verteld dat gesubsidieerd werk verbonden is met bijstand, niemand heeft de moeite genomen om de regels uit te leggen en niemand nam de moeite zich te verdiepen in de situatie van verzoeker waardoor ze geen passend antwoord heeft gekregen. Verzoeker heeft de indruk dat er in de eerste drie maanden van het gesubsidieerde werk onderling contact is tussen de werkgever en het UWV en dat pas na die drie maanden de werknemer erbij wordt betrokken om te vertellen of er wel of geen contractverlenging volgt. Verzoeker vraagt zich af waarom ze niet eerder is geweest op de tekortkomingen zodat ze dit tijdig had kunnen oplossen. Nu is verzoeker enige maanden bezig geweest met werken om vervolgens te ontdekken dat het voor niets is geweest. Verzoeker geeft aan in plaats hiervan naar werk te hebben kunnen zoeken. Ze geeft aan zich bereidwillig en transparant te hebben opgesteld maar daar onverschilligheid en onbegrip voor terug te hebben gekregen. Nadat de bijstand was afgewezen werd verzoeker doorverwezen naar het UWV om een verklaring te verkrijgen dat haar man 2,5 maand had gewerkt. Ze kwam toen weer terecht bij de heer B. Zijn enige verklaring naar verzoeker toe was dat hij er vanuit was gegaan dat ze bijstand zou krijgen. Ook de werkgever blijkt geen subsidie te hebben gekregen

achteraf. Door deze manier van werken heeft verzoeker schade gelopen omdat haar man 2,5 maand voor niets heeft gewerkt en 2,5 maand werk in zijn voorgeschiedenis mist welke belangrijk is voor een eventuele WW-uitkering. Van de werkgever heeft de man van verzoeker wel een verklaring gekregen dat hij daar heeft gewerkt.

14. In een nadere e-mail van 1 september 2011 vult verzoeker de klacht nog verder aan. Hierin schrijft ze ondermeer dat ze op 1 februari 2011 de aanvraag om bijstand heeft gedaan en dat het aanvraaggesprek toen gevoerd is met de heer L., waarna de heer B. met het voorstel kwam om te kijken naar een voorstel of er werk beschikbaar was voor haar man. Er kwam een baan naar voren, er werd verzoeker medegedeeld dat het zou gaan om gesubsidieerd werk. Per 7 februari 2011 is de man van verzoeker daar aan het werk gegaan. Een maand later heeft verzoeker gemerkt dat er geen salaris werd gestort. De heer B. gaf vervolgens aan het uit te zullen zoeken. Echter iedere keer als verzoeker belde met de vraag hoe het zat zou de heer B. hebben aangegeven dat hij na zou vragen wat de status was van de bijstandsaanvraag. Volgens verzoeker was de heer B. zeer kortaf en heeft hij geen duidelijke uitleg gegeven over de procedure. Niemand heeft verzoeker verteld dat gesubsidieerd werk alleen mogelijk is bij toekenning van de bijstand. Pas in de tiende week heeft verzoeker te horen gekregen dat gesubsidieerd werk eigenlijk niet mogelijk was. Dit heeft geleid tot het resultaat dat de man van verzoeker tien weken lang onbetaald en onverzekerd werkzaamheden heeft verricht. Bovendien mist hij een stuk arbeidsverleden. Verzoeker geeft aan dat ze tijdens de aanvraag zeer duidelijk is geweest over haar situatie en de stand van zaken met haar BV's. Echter door de slechte interne communicatie tussen de verschillende afdelingen en de gebrekkige informatieverstrekking van de gemeente naar verzoeker toe is het zo gelopen. Verzoeker geeft aan dat het veel consequenties heeft nu de enige kostwinnaar thuis drie maanden geen inkomsten heeft gehad, terwijl ze twee jonge kinderen hebben, bovenop alle schulden die verzoeker heeft door de slechte afloop van haar bedrijf. Verzoeker vraagt zich hoe de klachtenfunctionaris onafhankelijk kan zijn als ze werkzaam is bij de gemeente. De gevolgen door dit alles zijn dat verzoeker zich op 31 augustus 2011 officieel failliet heeft laten verklaren door de rechter. Dit terwijl ze haar schuldeisers had ingelicht en beloofd dat ze vanaf februari zou beginnen met de aflossing van haar schulden. Het ergste is, zo stelt verzoeker tot slot, dat het niet alleen materiële schade heeft berokkend aan haar familie, maar dat haar man en zij al maanden onder zeer zware psychische druk staan. Iedere dag komen er brieven van deurwaarders en verzoeker schrikt als de deurbel gaat. Haar lichamelijke gezondheid is achteruit gegaan.
15. Op 5 september 2011 bevestigt de Ombudscommissie de ontvangst van de klacht van verzoeker en laat ze weten de klacht voorgelegd te hebben voor het toetsen van de ontvankelijkheid.
16. Bij schrijven van 12 september 2011 laat de Ombudscommissie weten dat ze na toetsing van de ontvankelijkheid heeft besloten de klacht in behandeling te nemen en verzoekt zij de gemeente de op de zaak betrekking hebbende stukken op te sturen.
17. Op 26 september 2011 is verzoeker uitgenodigd om op 3 oktober 2011 haar klacht mondeling nader toe te lichten, samen met de heer B., de heer L. en mevrouw V. van de gemeente.

### **Standpunten van partijen**

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 3 oktober 2011 nog de volgende toelichting gegeven.

#### Verzoeker

Verzoeker geeft aan niet te betwisten dat de bijstand is afgewezen. Maar ze had eerder duidelijke informatie willen hebben. Ze heeft zelf geprobeerd alles zo open en transparant mogelijk naar de gemeente toe te doen, maar heeft het gevoel dat de gemeente dat niet terug heeft gedaan. Verzoeker geeft aan niet bezig te zijn geweest met een concrete doorstart, dit heeft ook de boekhouder bevestigd. De activiteiten die verzoeker nog wel deed, zoals het aanschrijven van mogelijke

investeerders, heeft ze allemaal gemeld en dit zou geen probleem geven. Bij het eerste gesprek met de heer B. werd de man van verzoeker gesubsidieerd werk aangeboden. Hier hebben verzoeker en haar man meteen actie op ondernomen, haar man is direct aan het werk gegaan. Verzoeker heeft meerdere keren gevraagd naar een overeenkomst, maar deze is pas eind april 2011 naar de werkgever opgestuurd. Verzoeker geeft aan dat het hierbij ging om gesubsidieerd werk, die term heeft ze zo van de heer B. te horen gekregen. Haar man heeft nu 10 weken voor niets gewerkt. Verzoeker geeft aan dat ze tijdens het gehele traject, vanaf de aanvraag begin februari tot de afwijzing begin april, geen informatie heeft gekregen. Ze vraagt zich ook af waarom tijdens het gesprek in maart niet is aangegeven dat bijvoorbeeld de zakelijke rekeningen een probleem vormden, dan had verzoeker daar iets mee kunnen doen. Verzoeker geeft aan dat haar nooit is uitgelegd wat het verschil is tussen juridische voorbereidingshandelingen en het concreet opnieuw beginnen met een eigen bedrijf. Tot slot geeft verzoeker aan dat ze door de klachtfunctionaris na het afhandelen van de klacht is doorverwezen naar het UWV om daar een klacht in te dienen over de heer B.

#### Gemeente, de heer L. (medewerker intake)

De heer L. geeft aan dat na de melding op 1 februari 2011 er op 7 februari 2011 een eerste intakegesprek met verzoeker is geweest. Daarbij zijn de formulieren uitgereikt en dit was ook meteen een zogenaamde werkintake. Op 17 februari 2011 heeft verzoeker de formulieren met bewijsstukken ingeleverd. De heer L. verklaart dat de informatie zoals hij die te horen kreeg bij de intake zou hebben geleid tot een uitkering. Verzoeker heeft naar hem toe uitgelegd waarom ze ingeschreven wilde blijven staan bij de Kamer van Koophandel. De heer L. heeft toen naar verzoeker toe aangegeven dat de inschrijving op zich geen belemmering zou zijn voor een uitkering. Verzoeker had aangegeven geen activiteiten als zelfstandige meer te verrichten. Haar boekhouder zou dit ook kunnen bevestigen. Later bleek dat er andere informatie was, te weten dat verzoeker bezig was met een doorstart. Tijdens de intake heeft verzoeker alleen aangegeven contacten te hebben met een rijke Turkse meneer die mogelijk in de toekomst wat zou kunnen betekenen. Op de vraag of een werkervaringsplek al mogelijk is zonder een uitkering geeft de heer L. aan dat werk voor een uitkering gaat en dat alles wordt ingezet om mensen aan het werk te helpen.

#### Gemeente, de heer B. (re-integratiecoach)

De heer B. geeft aan dat er geen sprake was van een loonovereenkomst. Het werk dat de man van verzoeker heeft verricht was ook geen gesubsidieerde arbeid, het ging om een werkervaringsplek. Het doel was het opdoen van werkervaring. Desgevraagd geeft de heer B. aan dat hij vanaf het begin gesproken heeft over een werkervaringsplek en niet over gesubsidieerd werk. Hij geeft aan dat de ingangsdatum van het contract 21 februari 2011 is. Stel dat de uitkering zou zijn toegekend dan had de werkgever een subsidie gekregen. Nu heeft de werkgever niets gekregen. De heer B. geeft aan dat hij er vanuit ging dat de uitkering zou worden toegekend omdat verzoeker met het eigen bedrijf zou zijn gestopt. Desgevraagd geeft de heer B. aan dat hij reagerend op de vraag die verzoeker stelde hoe het er voor stond met het contract alleen maar kon aangeven dat hij in afwachting was van het antwoord vanuit de bijstand. Tot slot geeft de heer B. aan dat het contact tussen hem en mevrouw V. veelvuldig is geweest.

#### Gemeente, mevrouw V. (consulent inkomen)

Mevrouw V. geeft aan dat er eerst een intake heeft plaatsgevonden. Verzoeker heeft een mail van haar boekhouder overgelegd. Later bleek dat verzoeker bezig was met een doorstart. Mevrouw V. heeft verzoeker uitgenodigd voor een gesprek, waarbij ze het bij het eerste gesprek niet is verschenen. Toen heeft mevrouw V. verzoeker nog een keer uitgenodigd en omdat mevrouw V. verzoeker toevallig die ochtend aan de telefoon sprak kon ze haar attenderen op de afspraak. Verzoeker maakt namelijk de post niet meer open. Uit het gesprek bleek dat er voorbereidende activiteiten plaatsvinden. Er vinden gesprekken plaats, er zijn nog zakelijke bankrekeningen etc. Het gaat hierbij om een combinatie van factoren. Mevrouw V. heeft hierover ook overleg gehad met de afdeling Juridische Zaken die aangaven dat de combinatie van het ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel en het uitvoeren van

bedrijfsmatige activiteiten leidt tot een afwijzing van een aanvraag om bijstand. Mevrouw V. heeft verzoeker daarna verwezen naar de Bbz. Desgevraagd geeft mevrouw V. aan het niet eerder te hebben kunnen communiceren met verzoeker omdat het bleek uit het onderzoek. Ook heeft mevrouw niet alle benodigde informatie direct op gegeven. Bijvoorbeeld de zakelijke rekeningen had ze niet opgegeven, terwijl gevraagd werd om alle rekeningen op te geven. Desgevraagd geeft mevrouw V. aan dat de heer B. en zij van elkaar wisten waar ze mee bezig waren en dat er niet langs elkaar heen werd gecommuniceerd.

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

Desgevraagd geeft mevrouw W. aan dat ze verzoeker na de klachtafhandeling door de gemeente niet heeft verwezen naar het UWV voor het indienen van een klacht over de heer B. Zij is er van op de hoogte dat hij bij de gemeente werkt en ze zal iemand dus niet doorverwijzen naar het UWV. Desgevraagd geeft mevrouw W. ook aan dat ze de zin in de klachtafhandelingsbrief, dat de gemeente zich wellicht onvoldoende bewust is geweest van het gevoel van verzoeker dat niemand verantwoordelijk is, als intern signaal bedoeld heeft. Goede communicatie is belangrijk.

Tot zover de bevindingen.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen.

Van mevrouw W. van de gemeente is op 4 november een reactie per e-mail ontvangen. Hierin wordt het volgende gesteld:

- In punt 6 wordt aangegeven dat verzoeker de indruk heeft gewekt dat ze was gestopt met haar eigen bedrijf. De heer B. merkt op dat verzoeker niet de indruk heeft gewekt, maar uitgesproken heeft dat ze gestopt was. De Ombudscommissie merkt op dat onder punt 6 weergegeven wordt wat in de e-mail van de heer B. wordt gesteld. Hier wordt door hem in gesteld dat verzoeker de indruk wekte te zijn gestopt.
- In punt 7 wordt de intake beschreven. De heer L. merkt hierbij op: "Tijdens de werkintake door de heer B. is aangegeven dat een uitschrijving bij de Kamer van Koophandel volgens de geldende regels noodzakelijk was. Toen mevrouw daarna tijdens de uitkeringsintake bij de heer L. aangaf dat zij graag ingeschreven wilde blijven staan is nog tijdens dat gesprek die mogelijkheid besproken met de juridisch medewerker. Onder de voorwaarde dat alle bedrijfsactiviteiten waren beëindigd bleek dat het geval te zijn. Dat is aan verzoeker medegedeeld en die lijn is ook niet meer gewijzigd in het verdere verloop van de procedure. Ook hierbij merkt de Ombudscommissie op dat punt 7 een weergave is van een e-mail bericht.
- In punt 9 wordt aangegeven dat de heer L. in een e-mail van 20 juni de noodzaak van het uitschrijven direct al had rechtgezet. Dat wekt de indruk dat de voorwaarde voor uitschrijving die door de heer B. was aangegeven onjuist zou zijn. Dat is niet het geval. De uitschrijving bij de KvK is een algemene voorwaarde voor het verkrijgen van een WWB-uitkering. Pas na het verzoek van mevrouw is onderzocht of er ook mogelijkheden waren om daarop een uitzondering te maken. Dat bleek het geval. De Ombudscommissie verwijst naar hetgeen hieronder wordt gesteld over een inschrijving bij de Kamer van Koophandel.
- Tot slot geeft mevrouw W. aan dat ze graag alle (achter)namen in het definitieve verslag voluit genoemd zien.

Van de gemeente is geen reactie ontvangen op het rapport van bevindingen.

#### Kern van de klacht

Verzoeker klaagt erover dat ze gedurende de aanvraag om een uitkering, ingevolge de Wet werk en bijstand, geen goede en volledige informatie verstrekt heeft gekregen door de gemeente. Hierdoor

heeft verzoeker het vertrouwen gehad dat het wel goed zat met haar verzoek om een uitkering. Tot slot klaagt verzoeker erover dat haar echtgenoot 2,5 maand heeft gewerkt zonder dat hier een uitkering tegenover stond.

#### Adequate informatieverstrekking

Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen aan burgers tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken.

Verzoeker geeft aan dat ze geen goede informatie heeft ontvangen van de gemeente. Het is haar gedurende het gehele traject, vanaf de datum eerste melding, te weten 01 februari 2011 tot aan de afwijzing, op 1 april 2011, niet duidelijk geworden wat de belemmeringen waren om in aanmerking te komen voor een uitkering.

De heer L. van de gemeente geeft aan dat tijdens de intake niet duidelijk is geworden dat verzoeker bezig was met een doorstart. Zij zou toen alleen gesproken hebben over mogelijkheden in de toekomst die nog vaag waren. De heer L. heeft verzoeker dan ook niet gewezen op de mogelijkheid dat de aanvraag zou worden afgewezen of dat bepaalde activiteiten mogelijk een belemmering zouden vormen om een uitkering te krijgen. De heer L. geeft ook aan dat verzoeker in een later stadium met nadere informatie kwam waaruit is gebleken dat ze nog tot de kring van zelfstandige dient te worden gerekend. De heer B. geeft tijdens de hoorzitting aan dat hij er ook vanuit ging dat de uitkering zou worden toegekend omdat verzoeker zou hebben aangegeven geen werkzaamheden als zelfstandige meer te verrichten. Mevrouw V. geeft aan dat tijdens het aanvraaggesprek, waarin ze dieper ingingen op de situatie van verzoeker, duidelijk werd dat verzoeker nog bezig was met bedrijfsmatige activiteiten en dat ze in combinatie met de inschrijvingen bij de Kamer van Koophandel gezien moest worden als zelfstandige. De uitkering is derhalve afgewezen.

De Ombudscommissie concludeert allereerst dat om aangemerkt te worden als zelfstandige een combinatie van belang is. Een combinatie van inschrijving bij de Kamer van Koophandel en het verrichten van bedrijfsmatige activiteiten of voorbereidingshandelingen. De Ombudscommissie verwijst hierbij ondermeer naar het Schulink WWB handboek, hoofdstuk 3, waarin wordt gesteld dat de Centrale Raad van Beroep heeft geoordeeld dat de enkele omstandigheid dat iemand zich als zelfstandige had laten registreren bij de Kamer van Koophandel onvoldoende grond was om hem als zelfstandige aan te merken. Ook het feit dat betrokkene daarnaast had aangegeven als zelfstandige werkzaam te zijn, was niet doorslaggevend (CRvB, 08-10-2002, nr. 00/1316 NABW). In hoofdstuk 2 van hetzelfde handboek wordt bij de verplichtingen die strekken tot arbeidsinschakeling onder de vijfde bullet het volgende aangegeven: "Opheffen inschrijving Kamer van Koophandel. Het College kan aan de bijstandsgerechtigde de verplichting opleggen om zijn inschrijving als zelfstandige bij de Kamer van Koophandel op te laten heffen. Als juridische grondslag geldt artikel 55 WWB. De enkele inschrijving bij de Kamer van Koophandel hoeft overigens op zichzelf niet aan bijstandsverlening in de weg te staan. Slechts indien een dergelijke inschrijving een serieus beletsel vormt of blijkt te vormen bij de daadwerkelijke beschikbaarstelling voor de arbeidsmarkt kan een nadere verplichting tot uitschrijving bij de Kamer van Koophandel zijn aangewezen (CRvB 18-05-2004, nr. 02/2810 NABW)."

In het geval van verzoeker was vanaf het begin duidelijk dat ze in ieder geval nog ingeschreven stond bij de Kamer van Koophandel. Hierover is, zo blijkt uit de bij de stukken gevoegde e-mailwisseling, geen eenduidige informatie verstrekt, zo concludeert de Ombudscommissie. In een e-mail van 17 juni 2011 wordt door de heer B. gesteld dat hij verzoeker en haar echtgenoot heeft medegedeeld dat ze zich moesten uitschrijven bij de Kamer van Koophandel omdat anders de WWB-uitkering niet toegekend zou worden. Mevrouw V. geeft echter in een e-mail van dezelfde datum aan dat het moet gaan om een combinatie van de inschrijving bij de Kamer van Koophandel en bedrijfsmatige activiteiten. In de e-mail van 4 november 2011, waarin de gemeente reageert op het rapport van bevindingen wordt weer gesteld dat het moeten uitschrijven bij de Kamer van Koophandel een correcte



voorwaarde is. De Ombudscommissie merkt naar aanleiding hiervan op dat er onjuiste en tegenstrijdige informatie is verstrekt aan verzoeker over het ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel.

Verzoeker heeft ook aangegeven dat ze graag eerder had willen horen van de gemeente wat nu precies de belemmeringen waren op basis waarvan ze niet in aanmerking komt voor een uitkering en gezien wordt als zelfstandige. Mevrouw V. heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat het hierbij ging om de inschrijvingen en ondermeer het hebben van zakelijke rekeningen en het verrichten van doorstarthandelingen. Mevrouw V. heeft ook aangegeven dat ze deze informatie gedurende het aanvraaggesprek heeft geïnventariseerd en dat de informatie gaandeweg naar boven is gekomen en niet eerder gecommuniceerd had kunnen worden. Ook heeft mevrouw V. aangegeven dat het had geholpen als verzoeker zelf eerder melding had gemaakt van de zakelijke rekeningen.

De Ombudscommissie concludeert dat het op de weg van verzoeker had gelegen om de zakelijke rekeningen op te geven. Gevraagd wordt immers om een overzicht van alle rekeningen. Echter de Ombudscommissie is ook van oordeel dat het op de weg van de gemeente had gelegen om haar er op te attenderen dat een combinatie van factoren er toe zou kunnen leiden dat ze aangemerkt zou worden als zelfstandige. Zo had bij de intake hierover al nadere informatie verstrekt kunnen worden zodat verzoeker vanaf het begin zou hebben geweten wat wel en niet van belang is voor het verkrijgen van een uitkering. De Ombudscommissie is van oordeel dat het goed was geweest als de informatieverstrekking hierover vollediger was geweest.

Verzoeker geeft ook aan dat er onduidelijkheid bestond bij haar en haar echtgenoot over het werk dat hij heeft verricht. Zij gingen er vanuit dat het om gesubsidieerde arbeid ging en dat hier een betaling tegenover zou staan (een betaling door toekenning van een uitkering). De heer B. geeft tijdens de hoorzitting aan dat het niet om gesubsidieerde arbeid ging maar om een werkervaringsplaats. Hij geeft aan dat hij het woord gesubsidieerde arbeid niet heeft genoemd. Verzoeker geeft echter aan het woord van de heer B. te hebben. De heer B. en de heer L. geven aan dat een werkervaringsplaats ook al kan voor dat de uitkering is toegekend omdat werk voor een uitkering gaat.

De Ombudscommissie concludeert allereerst dat er blijkbaar begripsverwarring bestaat bij verzoeker over het werk dat haar echtgenoot verrichtte. Het is bij haar niet duidelijk of het ging om gesubsidieerde arbeid of een werkervaringsplaats. De overeenkomst die de echtgenoot van verzoeker heeft afgesloten is een werkervaringovereenkomst. In artikel 1 van de overeenkomst wordt gesproken over een werkervaringsplaats. Echter in de klachtafhandelingsbrief van 18 juli 2011 wordt gesproken over een gesubsidieerde werkplek, zijnde een werkervaringsplek met behoud van uitkering. Verderop in de klachtafhandelingsbrief wordt weer gesproken over de consequenties van een gesubsidieerde werkplek. De Ombudscommissie concludeert dat door het verschillend gebruik van de termen de verwarring bij verzoeker begrijpelijk is en concludeert dat de informatieverstrekking hierover beter had gekund.

Voor wat betreft de klacht van verzoeker dat niet duidelijk was dat tegenover het werken bij de werkervaringsplek geen betaling zou staan en de echtgenoot van verzoeker een periode "voor niets" heeft gewerkt merkt de Ombudscommissie het volgende op. In de eerder genoemde werkervaringovereenkomst wordt in artikel 2 het volgende gesteld: "De kandidaat verricht de werkzaamheden **met behoud van uitkering** op grond van de Wet werk en bijstand (WWB). De werkervaringsplaats is een door de gemeente aangeboden voorziening die gericht is op arbeidsinschakeling zoals bedoeld in artikel 9, eerste lid, onderdeel b van de WWB. De werkervarings werkzaamheden vinden plaats in het kader hiervan." In artikel 7 van de overeenkomst, aanhef en tweede bullet, wordt gesteld dat deze overeenkomst vervalt indien de kandidaat (elders) betaalde arbeid aanvaard en **het recht op een WWB uitkering vervalt**. De Ombudscommissie merkt op dat uit deze terminologie naar voren komt dat een werkervaringsplaats aan de orde is als er sprake is van

een bijstandsuitkering. Het betreffende artikel uit de WWB waarin wordt verwezen, te weten artikel 9, lid 1, sub b heeft de volgende inhoud: "De belanghebbende van 27 jaar of ouder doch jonger dan 65 jaar is, vanaf de dag van melding als bedoeld in artikel 44, tweede lid, verplicht, gebruik te maken van een door het college aangeboden voorziening, waaronder begrepen sociale activering, gericht op arbeidsinschakeling, alsmede mee te werken aan een onderzoek naar zijn mogelijkheden tot arbeidsinschakeling." Artikel 44, lid 2 waarna verwezen wordt bepaald: De belanghebbende heeft zich gemeld als zijn naam, adres en woonplaats zijn geregistreerd en hij in staat is gesteld zijn aanvraag in te dienen bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, als het een aanvraag betreft als bedoeld in artikel 41, eerste of vierde lid, of bij het college, als het een aanvraag betreft als bedoeld in artikel 41, tweede of derde lid." Uit deze artikelen maakt de Ombudscommissie op dat een werkervaringsplaats al mogelijk is vanaf de datum dat verzoeker in staat is gesteld een aanvraag in te dienen.

De Ombudscommissie concludeert dat nu ingevolge de Wet werk en bijstand een werkervaringsplaats al mogelijk is vanaf de datum dat verzoeker in de gelegenheid is gesteld om een aanvraag in te dienen, terwijl de overeenkomst spreekt van een situatie waarin sprake is van een uitkering, dit tegenstrijdig en verwarrend is.

#### Opgewekt vertrouwen

Dit vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers jegens een overheid door die overheid behoren te worden gehonoreerd.

Verzoeker geeft aan dat ze gedurende de aanvraagprocedure voor een uitkering steeds de indruk heeft gehad dat het wel goed zou komen met de uitkering. Ze geeft aan dat ze door de informatieverstrekking het vertrouwen heeft gehad dat het tot een uitkering zou komen. Ook het feit dat haar echtgenoot vanaf februari 2011, gedurende een periode van 2,5 maand, onbetaald werk heeft gedaan gaf haar het vertrouwen dat het met de uitkering in orde was.

De Ombudscommissie heeft hierboven geconcludeerd dat er sprake is van onvoldoende informatie gedurende de intake over wanneer iemand aangemerkt wordt als zelfstandige. Ondanks dat verzoeker weliswaar de zakelijke rekeningen niet direct heeft opgegeven, is de Ombudscommissie van oordeel dat ze beter had moeten worden voorgelicht over de mogelijke gevolgen van bepaalde activiteiten of voorbereidingshandelingen als zelfstandige. Nu hier niet over gesproken is en de informatie over de inschrijving bij de Kamer van Koophandel tegenstrijdig was, is de Ombudscommissie van oordeel dat het begrijpelijk is dat er sprake is bij verzoeker van opgewekt vertrouwen dat het met de uitkering waarschijnlijk in orde zou komen. Temeer nu de echtgenoot van verzoeker een werkervaringsplaats kreeg aangeboden en hier gedurende 2,5 maand werkzaam is geweest.

#### Klachtafhandeling

De Ombudscommissie merkt op dat in de klachtafhandelingsbrief wordt gesteld dat het begrijpelijk is dat het zuur is dat de man van verzoeker twee maanden voor niets heeft gewerkt. Echter als hij deze gesubsidieerde werkplek niet had geaccepteerd, had hij over deze twee maanden ook geen inkomsten ontvangen omdat de aanvraag uiteindelijk werd afgewezen. Dan was de echtgenoot van verzoeker waarschijnlijk eerder op zoek gegaan naar regulier werk. Of dat succesvol zou zijn geweest is nu niet meer vast te stellen. Feit is dat de gesubsidieerde werkplek inmiddels heeft geleid tot regulier werk, zo wordt in de brief gesteld.

De Ombudscommissie is van oordeel dat deze redenering een beetje kort door de bocht is. Temeer nu de Ombudscommissie in dit oordeel heeft geconcludeerd dat de gedragingen door de gemeente ten aanzien van de norm informatieverstrekking en de norm opgewekt vertrouwen onzorgvuldig zijn geweest. Ook de conclusie in de klachtafhandelingsbrief dat de klacht onterecht is en dat nergens is aangetoond dat de betrokken medewerkers nalatig zijn geweest en hun voorlichting hebben gebaseerd

op door verzoeker verstrekte informatie acht de commissie wat kort door de bocht. Uit de bij de stukken gevoegde e-mailberichten blijkt immers dat de informatie in ieder geval op sommige onderdelen tegenstrijdig is geweest.

De Ombudscommissie is van mening dat de klachtafhandeling onzorgvuldig is geweest, nu het verwoordt dat - ondanks de tegenstrijdige en onvolledige informatie - de ambtenaren geen blaam treft en mede hierdoor onvoldoende blijkt wordt gegeven van serieus inlevingsgevoel voor het standpunt van verzoekster.

### **Oordeel**


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

- I. Adequate informatieverstrekking: onzorgvuldig;
- II. Opgewekt vertrouwen: onzorgvuldig.

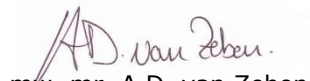
Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.

- III. Klachtafhandeling: onzorgvuldig.

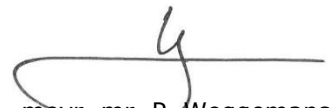
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 22 november 2011.



Mr. A. Lunenburg



mw. mr. A.D. van Zeben



mevr. mr. P. Weggemans