

## **Rapport**

### **Verzoeker**

De X. te Almelo, verder te noemen verzoeker. Het verzoek is ingediend door de gemachtigde, de heer Y.

### **Datum verzoekschrift**

Op 27 januari 2015 heeft de Overijsselse Ombudsman de klacht ontvangen over de gemeente Almelo, verder te noemen gemeente.

### **Klacht**

Verzoeker klaagt er over dat hij door de gemeente verkeerd is voorgelicht. Ten onrechte zou hem zijn verteld dat hij recht had op een hogere toeslag op zijn WWB-uitkering, als hij niet meer bij zijn ouders zou inwonen, maar een kamer zou huren. Dit blijkt echter geen juiste informatie te zijn, waardoor verzoeker verkeerd is voorgelicht, ten onrechte is verhuisd en kosten heeft gemaakt. Verzoeker ziet graag (een deel van) de schade vergoed.

### **Bevoegdheid en Procedure**

De gemeente heeft op 15 december, verzonden 16 december, 2014 de klacht afgehandeld. Daarmee is de ombudscommissie bevoegd tot het doen van onderzoek.

De ombudscommissie heeft op 2 april 2015 een gesprek gevoerd met verzoeker en zijn gemachtigde en namens de gemeente: mevrouw Y., medewerker juridische zaken en de heer Z., manager handhaving. Van de zijde van de Ombudscommissie waren aanwezig: de heer P. Jansen en mevrouw P. Weggemans.

Aan het begin van het gesprek is de vraag voorgelegd of de klacht alsnog kan worden opgelost. Omdat de standpunten uit elkaar liggen, gaat het gesprek over in een hoorzitting.

### **Onderzoek**

De ombudscommissie doet onderzoek naar mogelijke schending van behoorlijkheidsnormen. De ombudscommissie doet geen onderzoek naar kwesties die aan het oordeel van de rechter zijn onderworpen. In het geval van verzoeker gaat het om de behoorlijkheidsnorm "goede informatieverstrekking".

### **Feiten**

- 1 Op 19 februari 2014 meldt verzoeker zich voor een WWB-uitkering. Na deze melding vindt er bij verzoeker thuis, op 17 maart 2014, een gesprek plaats met twee ambtenaren. De ouders van verzoeker zijn ook aanwezig bij dit gesprek. Tijdens dit gesprek wordt gesproken over de woonsituatie van verzoeker.
- 2 Verzoeker vraagt vervolgens op 24 maart 2014 een WWB-uitkering aan bij de gemeente. Bij besluit van 25 maart, verzonden 27 maart 2014 wordt aan verzoeker bijstand toegekend in de algemene kosten. Hij krijgt een alleenstaande norm en geen toeslag

omdat in de woning meer dan één ander zijn of haar hoofdverblijf heeft en verzoeker de kosten kan delen.

- 3 In juni 2014 is verzoeker verhuisd naar een kamer, hij woont niet meer bij zijn ouders in huis. Hij vult voor de gemeente een zogenaamd mutatieformulier in, om de wijziging van de woonsituatie door te geven.
- 4 Op 12 november 2014 vindt er een huisbezoek plaats in de nieuwe kamer van verzoeker. Na dit huisbezoek laat de heer B. per mail het volgende weten aan verzoeker: "(...) Volgende week zal ik je informeren of je recht hebt op een toeslag. Ik heb hier e.e.a. uitgezet." Bij een daaropvolgende mail laat de heer B. onder meer weten: "De toeslag is een gemeentelijk beleid, dat kan iedere gemeente voor zichzelf invullen. De gemeente Almelo heeft het beleid sinds enkele jaren, kort samengevat, dat een kamerbewoner geen recht heeft op een toeslag. Wij kunnen daar niets aan veranderen, de gemeenteraad van de gemeente Almelo heeft dit bepaald. Wij vinden het jammer dat aan jou de toezegging is gedaan dat je recht zou hebben op een toeslag. Als dat zo geweest is, dan was dat niet juist. Volgend jaar wordt de wet veranderd, mogelijk kom je dan in juni 2015 wel in aanmerking voor een toeslag."
- 5 Op 29 november 2014 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente, waarin hij stelt dat tijdens het gesprek op 17 maart, bij zijn ouders thuis, aan hem meerdere keren zou zijn verteld dat zijn uitkering verhoogd zou kunnen worden, als hij uitwonend zou zijn. Hij zou hier een formulier voor in moeten vullen. Enige tijd later zou het tijdens de intake opnieuw zijn gezegd. Er werd een verhoging van € 300, - per maand genoemd. Op basis van deze informatie is verzoeker een kamer gaan huren met extra kosten als gevolg (borgsom, aanschaf van spullen). De verhoging blijkt echter niet te gelden voor een kamer. Verzoeker vindt dat hij niet goed is voorgelicht door drie verschillende ambtenaren.
- 6 In een brief van 16 december 2014 reageert de gemeente op de klacht. Aangegeven wordt dat op grond van de bevindingen niet kan worden gesteld dat verzoeker onjuist is ingelicht. Verzoeker had in aanmerking kunnen komen voor een toeslag, als hij uitwonend was geweest en geen kosten had kunnen delen. Deze informatie was op zich juist. Verzoeker heeft er echter zelf voor gekozen om een kamer te huren in een woning waar meerdere personen staan ingeschreven. Op basis van het gestelde in de beschikking had verzoeker kunnen weten dat hij in dit geval niet voor een toeslag in aanmerking zou komen. Tot slot stelt de gemeente dat ze wel van mening is, dat verzoeker een brief en/of beschikking had moeten ontvangen waarin was aangegeven dat de uitkering ongewijzigd zou worden voortgezet.
- 7 Op 26 januari 2015 dient verzoeker de klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. Bij de klacht zit een verklaring van de ouders van verzoeker over het gesprek van 17 maart 2014.

### **Visies**

Naast wat hierboven onder de vaststaande feiten staat vermeld, gaven de aanwezigen bij het gesprek nog het volgende aan.

### Gemachtigde

Er is tot drie keer toe aan de orde gekomen dat hij ergens anders een kamer zou moeten huren. Hij heeft zijn keuzes gemaakt op basis van deze gesprekken. Met andere informatie was er een andere keus gemaakt. Een schadevergoeding is hier op zijn plaats. Het uitgangspunt hierbij is de geleden schade. Uitgangspunt voor de gemeente zou moeten zijn het volledig en zorgvuldig informeren van verzoeker, zowel bij het gesprek thuis als aan de balie. Hij is niet geweest op de uitzondering bij het huren van een kamer. Voor wat betreft

het toekenningsbesluit is hij vooral afgegaan op de woorden "uw woning". Onder uw woning verstond hij de woning van zijn ouders.

#### Verzoeker

Tegen mij is drie keer gezegd dat er een verhoging van de uitkering van 300 euro per maand zou plaatsvinden als ik uitwonend zou zijn. Ik heb voor mijn kamer € 280, - aan borg betaald. Verder heb ik recht op de toeslag over de periode van juni tot en met november 2014. Dat is  $6 \times € 300, - = € 1800, -$ . Pas in november heb ik een inhoudelijk antwoord gekregen. Het is niet één ambtenaar die het tegen me heeft gezegd, maar drie. Op 17 maart 2014 ben ik bezocht door twee ambtenaren bij mijn ouders thuis. Er is toen gezegd dat als ik uitwonend zou zijn, ik € 300, - meer zou ontvangen. Later is dit aan de balie ook nog een keer herhaald. Het gaat hier om mensen die dagelijks te maken hebben met deze materie. Na mijn verhuizing heb ik vervolgens ook geen beschikking ontvangen. Het gesprek op 17 maart is in eerste instantie gegaan over de gezondheidstoestand van mijn ouders. Er is toen gezegd dat het voor mij beter zou zijn om uitwonend te zijn. Op 12 november is er nog een huisbezoek geweest in mijn kamer, de heer B. heeft toen gezegd dat er meer geld tegenover zou moeten staan, rondkijkend in de kamer. Daarop volgde zijn mail uit november. Ik heb bij de verhuizing het mutatieformulier ingevuld en afgewacht. Er werd toen gezegd dat het invullen van het formulier gelijk stond aan het aanvragen van de toeslag. In november heb ik er opnieuw naar gevraagd. Mijn ervaringen met de gemeente zijn slecht. Het gaat allemaal erg langzaam.

#### Gemeente, mevrouw Y.

Ik weet van de heer X. dat hij aan de balie uitleg gegeven heeft over het zelfstandig wonen. Ik kan me haast niet voorstellen dat is aangegeven dat uitwonend betekent dat je bij je ouders weg gaat. Wellicht als het om een jongere zou gaan, maar in het geval van verzoeker lijkt dit niet aannemelijk. Het is bij het mutatieformulier niet zo duidelijk gebleken dat verzoeker in aanmerking wilde komen voor een toeslag. Overigens was er dan het risico geweest dat de aanvraag van verzoeker kennelijk ongegrond was verklaard. We hebben geen klantmanagers meer bij de gemeente. Er is geen vaste contactpersoon. We proberen zoveel mogelijk telefonisch af te doen. Toeslagen bestaan niet meer onder de Participatiewet, we kennen nu de kostendelersnorm en moeten dan volgens het beleid verschillende factoren onderzoeken om te kijken of de betrokkene voor een aanvulling in aanmerking komt. Voor juli willen we iedereen opnieuw beoordeeld hebben. In het geval van verzoeker weten we nog niet wat het inhoudt, dit moet nog beoordeeld worden.

#### Gemeente, de heer Z.

Ik ben niet bij de gesprekken geweest, maar heb de medewerkers wel gevraagd naar de inhoud van de gesprekken. De medewerkers geven aan de juiste informatie te hebben verstrekt. De keus om te verhuizen heeft verzoeker zelf gemaakt. Als je een toeslag ontvangt, maak je ook kosten om een huis in te richten. Verzoeker heeft geen nieuwe beschikking ontvangen na de verhuizing, omdat er geen sprake was van een wijziging. Ik vind wel dat het netter zou zijn geweest als hij een brief of een beschikking had ontvangen. Hij heeft geen aanvraag ingediend voor een toeslag. Er is dus ook geen besluit genomen. Er is alleen een mutatieformulier ingevuld. In de mail van de heer Y. wordt ten onrechte gesproken over een mogelijke toeslag per juni 2015. We kennen onder de Participatiewet alleen nog de kostendelersnorm. De heer B. heeft dit in november gemaild, in december zijn de medewerkers geschoold in de Participatiewet. Ik denk dat verzoeker pas in november weer heeft gereageerd, omdat hij zich met passen en meten heeft kunnen redden van juni

tot november, maar in november volgde een verlaging van de uitkering wegens een maatregel.

Na het gesprek is aan de drie betreffende consultants gevraagd schriftelijk aan te geven wat er tijdens het gesprek op 17 maart, 24 maart en 12 november is besproken. Deze verklaringen zijn aan verzoeker en zijn gemachtigde voorgelegd voor een reactie en als bijlagen aan dit rapport gehecht.

### **Reactie op de bevindingen**

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op de bevindingen en op de verklaringen.

Namens verzoeker is gereageerd op het verslag van bevindingen en op de verklaringen van de drie consultants. Deze reactie wordt als bijlage aan dit rapport gehecht. De voorletters van de gemachtigde zijn aangepast en verder is de reactie, voor zover relevant, meegenomen in de overwegingen.

De gemeente heeft niet gereageerd op het verslag.

### **Overwegingen van de ombudscommissie**

#### *Goede informatieverstrekking.*

Volgens deze behoorlijkheidsnorm zorgt de overheid ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De vraag of er terecht geen nieuw besluit is gestuurd na verhuizing door verzoeker is al beantwoord in de klachtafhandelingsbrief van de gemeente, nu zij aangeeft dat verzoeker een brief en/of beschikking had moeten ontvangen waarin was aangegeven dat de uitkering ongewijzigd zou worden voortgezet. De ombudscommissie zal zich hier dan ook verder geen oordeel meer over vormen.

Ook zal de ombudscommissie geen uitspraak doen over de schadevergoeding die verzoeker vraagt. Indien verzoeker van mening is dat hij recht heeft op vergoeding van de geleden schade (gemiste toeslag), dient hij bij de gemeente een schadebesluit te vragen.

De vraag die moet worden beantwoord is of de gemeente, verzoeker onvolledig of onjuist heeft geïnformeerd over de mogelijkheid van een toeslag op zijn bijstandsuitkering.

Voor de beantwoording van deze vraag is het volgende van belang.

Toen verzoeker zich meldde voor een uitkering, woonde hij nog bij zijn ouders in huis. Naar aanleiding van de melding vond op 17 maart 2014 een gesprek plaats, thuis bij verzoeker en zijn ouders. Tijdens dit gesprek is volgens verzoeker en ook volgens zijn ouders, door de twee ambtenaren aangegeven dat als verzoeker uitwonend zou zijn (dus niet meer bij zijn ouders), hij een toeslag zou ontvangen. Het zou om een bedrag van € 300, - per maand gaan. Deze toeslag ontving hij bij zijn ouders niet, omdat bij het delen van de kosten met twee personen er geen toeslag wordt verstrekt.

Verzoeker stelt dat hij naar aanleiding van deze informatie, op zoek is gegaan naar eigen woonruimte. Hij heeft vervolgens een kamer gehuurd. Tijdens een tweede huisbezoek, op 12 november 2014 informeert verzoeker weer naar de toeslag. Hij heeft namelijk vanaf het moment van verhuizing in juni 2014 tot het huisbezoek deze toeslag nog niet ontvangen. De toezichthouder geeft tijdens het huisbezoek aan het te zullen navragen. Bij mail krijgt verzoeker later te horen dat een kamerbewoner geen recht heeft op een toeslag.

De drie medewerkers van de gemeente geven in hun verklaringen aan dat ze niet meer precies weten wat er tijdens het gesprek op 17 maart is besproken, maar dat ze nooit toezeggingen doen tijdens een gesprek.

Door de ouders van verzoeker is een verklaring op schrift gesteld waarin wordt onderschreven wat verzoeker stelt.

De ombudscommissie merkt allereerst op dat verwarring over dit onderwerp niet verwonderlijk is. In principe was het in de oude situatie (voor inwerkingtreding van de Participatiewet per 01 januari 2015) zo, dat bij het niet kunnen delen van kosten en het hebben van zelfstandige woonruimte, recht bestond op een toeslag. Echter het kunnen delen van kosten en het niet hebben van zelfstandige woonruimte hield in dat er, afhankelijk van met hoeveel personen de kosten gedeeld konden worden, mogelijk geen toeslag werd verstrekt. Dit is het geval bij verzoeker, die van inwonend bij zijn ouders naar een kamer is gegaan. Deze kamer is geen zelfstandige woonruimte en verzoeker betaalt een lager bedrag per maand dan voor een gehele woning.

Uit de stukken blijkt niet dat er sprake is van onjuiste informatieverstrekking aan verzoeker over het wel of niet recht hebben op een toeslag. Nu de verklaringen uiteen lopen is het voor de ombudscommissie niet na te gaan wat er werkelijk is gezegd, de ombudscommissie kan zich hier dan ook geen oordeel over vormen.

Overigens vraagt de ombudscommissie zich af waarom verzoeker zo lang na de verhuizing, die in juni 2014 plaatsvond, heeft gewacht op een reactie van de gemeente en op de toeslag. Wellicht dat verzoeker eerder duidelijkheid had kunnen krijgen over de toeslag, als hij juridisch advies had ingewonnen. In ieder geval had verzoeker ook eerder kunnen informeren bij de gemeente of er nu nog een aanvraag om toeslag in behandeling was.

Tot slot is de ombudscommissie van oordeel dat wel gebleken is dat er moeizaam is gecommuniceerd tussen verzoeker en de betreffende medewerkers. Te weinig is er rekening mee gehouden dat van een inwoner niet dezelfde kennis van de – gewijzigde – regelgeving mag worden verwacht als van de gemeentelijke medewerkers. Zo is verzoeker in de veronderstelling geweest dat het invullen van het mutatieformulier gelijk stond aan het doen van een aanvraag om een toeslag terwijl de gemeente dit voor kennisgeving heeft aangenomen nu bleek dat zijn uitkeringsnorm niet behoefde te worden aangepast. Achteraf heeft de gemeente aangegeven dat na de verhuizing wel een schriftelijk besluit had moeten worden genomen, maar omdat verzoeker "de voortzetting van de uitkering vanaf juni 2014 tot heden (december 2014) niet bezwaarlijk heeft gevonden", is afgezien van het alsnog toezenden van een gemotiveerde beschikking. Hierdoor was er voor verzoeker ook geen

mogelijkheid meer om bezwaar te maken.

De ombudscommissie heeft begrepen dat er niet meer gewerkt wordt met vaste contactpersonen. Hierdoor is er minder kennis over de omstandigheden van een individuele cliënt. De ombudscommissie is van oordeel dat het werken met vaste contactpersonen - een deel van - de ruis in de communicatie kan wegnemen en geeft de gemeente in overweging om te bezien of het niet gewenst is om weer vaste contactpersonen/klantmanagers aan te wijzen. Deze kunnen beter op de hoogte zijn van iemand zijn situatie, waardoor er beter kan worden gecommuniceerd en geanticipeerd. Indien de gemeente hier om haar moverende redenen niet voor kiest, is de ombudscommissie van oordeel dat informatie beter vastgelegd zou moeten worden in een centraal systeem. Nu is immers gebleken dat bijvoorbeeld van de huisbezoeken in maart en in november 2014 geen verslaglegging is en de betreffende medewerkers aangeven niet meer te weten wat er is besproken.

### **Oordeel**

Met betrekking tot de kernwaarde "Open en duidelijk" en in het bijzonder de norm "goede informatieverstrekking" is de ombudscommissie van oordeel dat een en ander niet geheel zorgvuldig is verlopen.

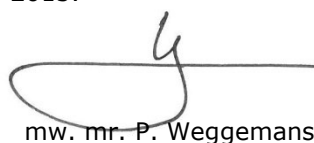
### **Aanbeveling**

De ombudscommissie doet de aanbeveling aan de gemeente om te bezien of het niet gewenst is weer met vaste contactpersonen/klantmanagers te gaan werken voor mensen die een uitkering ontvangen in het kader van de Participatiewet. Indien hier niet voor gekozen wordt, doet de ombudscommissie de aanbeveling om informatie met betrekking tot cliënten beter vast te leggen in een centraal systeem, zodat de medewerkers die met een cliënt te maken hebben op de hoogte zijn van alle ontwikkelingen in het dossier.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 26 mei 2015.



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans