



Rapport van de gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer P.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Vlaardingen, afdeling Sociale Zaken en Werk

Dossiernummer: 2014.954
Datum: 9 juli 2015



Klacht

1. De heer P. komt naar eigen zeggen niet in aanmerking voor een vergoeding van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) voor zijn inburgeringscursus, omdat hij zijn diploma niet in drie jaar heeft gehaald. De heer P. stelt dat de gemeente Vlaardingen hem verkeerd heeft geïnformeerd. De heer P. klaagt dat de gemeente hem te weinig informatie heeft gegeven over de uiterste examen- of diplomadatum waarop hij nog voor een DUO-vergoeding in aanmerking kon komen. Hij onderbouwt dit naar eigen zeggen door te stellen dat er steeds maar over 1 datum (namelijk 13 juli 2014) is geschreven. Hij noemt als voorbeeld de brief van de gemeente van 13 juni 2013. De heer P. klaagt dat de gemeente weigert om hem te compenseren voor de misgelopen vergoeding van DUO.

Aanleiding voor de klacht

2. De heer P. heeft de Oekraïense nationaliteit en verblijft sinds 24 november 2010 met een verblijfsvergunning in Nederland. Hij woont sinds 1 december 2010 in de gemeente Vlaardingen. De gemeente Vlaardingen heeft op 1 maart 2011 bepaald dat hij voor 13 juli 2014 het inburgeringsexamen moest halen. De heer P. heeft op 5 februari 2014 zijn inburgeringsdiploma gehaald. Dezelfde dag, of die erna, heeft hij naar DUO gebeld. Hem zou telefonisch zijn medegedeeld dat hij te laat zijn examen heeft behaald en daarom niet in aanmerking komt voor een vergoeding.

Interne klachtbehandeling

3. De heer P. schrijft op 17 april 2014 een brief aan de gemeente Vlaardingen, waarin hij aangeeft dat hij alsnog voor een vergoeding van DUO in aanmerking wil komen. Hij verwijst naar een brief van de gemeente van 13 juni (zonder een jaartal te noemen).
4. Op 29 april 2014 schrijft mevrouw J., het hoofd van de sectie Poort en Inkomen, de heer P. een brief. Ze schrijft: *“Ik begrijp dat u teleurgesteld bent dat DUO uw aanvraag voor toekenning vergoeding heeft afgewezen. Voor de Wet*



inburgering heeft u het inburgeringsexamen tijdig behaald, echter voor de vergoedingsregels die DUO hanteert niet. Als gemeente kunnen wij geen invloed uitoefenen op de toepassing van de vergoedingsregels van DUO”.

5. De heer P. bezoekt op 14 mei 2014 het spreekuur van de ombudsman in Vlaardingen. Hij laat een brief zien van de gemeente Vlaardingen van 13 juni 2013
6. Op 20 mei 2014 vraagt de ombudsman per brief aan de gemeente Vlaardingen om alsnog te reageren op de brief van 13 juni 2013.
7. De gemeente Vlaardingen stuurt op 21 mei 2014 een ontvangstbevestiging.
8. Op 18 juni 2014 volgt een inhoudelijke reactie van de gemeente Vlaardingen op de klacht van de heer P.

Klachtbehandeling door de ombudsman

9. Op 25 juni 2014 bezoekt de heer P. opnieuw het spreekuur van de ombudsman in Vlaardingen. Hij is het niet eens met de inhoudelijke reactie op zijn klacht van 18 juni 2014 van de gemeente.
10. De ombudsman schrijft op 15 augustus 2014 aan de gemeente en aan de heer P. dat hij de klacht in behandeling heeft genomen. Hij stelt de gemeente de volgende vragen:
 - a) Wilt u mij kopieën van het foldermateriaal sturen, dat de heer P. volgens u heeft ontvangen gedurende het traject van inburgeren?
 - b) Wilt u een afspraak maken met mijn onderzoekers voor inzage in het (fysieke en digitale) dossier van de heer P.?
 - c) Wilt u contact (laten) opnemen met mijn onderzoekers voor het maken van een afspraak voor het horen van mevrouw B.?



11. Op 25 september 2014 spreekt een onderzoeker van de ombudsman in Vlaardingen met de klachtencoördinator en met mevrouw V. Mevrouw B. is langere tijd afwezig en kan in het kader van dit onderzoek niet gehoord worden. De onderzoeker stelt vragen en krijgt kopieën van het dossier van de heer P.. De onderzoeker kan inzage nemen in het digitale dossier, maar de gemeente heeft alle onderdelen uitgeprint en in papieren vorm overhandigd.
12. Op 29 september 2014 ontvangt de ombudsman kopieën van vijf folders over inburgeren.
13. Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek besluit de ombudsman op 10 december 2014 zijn bevindingen op te stellen. Klager en de gemeente Vlaardingen krijgen de gelegenheid op de bevindingen te reageren. De bevindingen worden ook aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Vlaardingen verstuurd. Aan deze bevindingen verbindt de ombudsman een voorlopig oordeel en een aanbeveling. Na ontvangst van de reacties stelt de ombudsman zijn oordeel vast.
14. De heer P. laat op 17 december 2014 de ombudsman telefonisch weten dat hij het eens is met de bevindingen en het voorlopig oordeel.
15. Op 11 maart 2015 vraagt de ombudsman opnieuw aan de gemeente Vlaardingen om een reactie. De gemeente laat weten dat er iets is mis gegaan met de brief van 10 december 2014 en dat er op korte termijn alsnog een reactie zal komen.
16. Op 31 maart 2015 laat de klachtencoördinator telefonisch weten dat de gemeente aan de heer P. een vergoeding zal overmaken, zodra zijn bankrekeningnummer bekend is.
17. Op 23 april 2015 schrijft de gemeente Vlaardingen dat de vergoeding aan de heer P. is overgemaakt. Ook biedt de gemeente haar excuses aan voor het niet goed archiveren van de brief van 10 december 2014.
18. De ombudsman sluit daarna het onderzoek en stelt, met inachtneming van de reacties van de heer P. en de gemeente, een oordeel vast in een rapport. Dit rapport is openbaar, maar wordt geanonimiseerd om de identiteit van de heer P. en medewerkers van de gemeente Vlaardingen te beschermen.



Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

19. Op 27 juli 2010 stuurt het ministerie van VROM een brief aan de heer P. in de Oekraïne dat hij voldoende resultaat heeft behaald voor de Toets Kennis van de Nederlandse Samenleving en de Toets Gesproken Nederlands. Daarmee is hij geslaagd voor het basisexamen inburgering.
20. De minister voor Immigratie en Asiel besluit op 13 januari 2011 dat de heer P. een verblijfsvergunning regulier voor bepaalde tijd krijgt. De vergunning is geldig van 28 december 2010 tot 28 december 2011.
21. De gemeente Vlaardingen stuurt op 14 februari 2011 een uitnodigingsbrief aan de heer P., voor een gesprek op 22 februari 2011 met mevrouw E. B. In de brief staat onder andere: *“De gemeente is verplicht om vast te stellen of u inburgeringsplichtig bent en zo ja, vóór welke datum u het inburgeringsexamen moet hebben behaald. Ook stellen wij vast of u in aanmerking kunt komen voor een inburgeringsvoorziening.”*
22. De heer P. voert op 22 februari 2011 een gesprek met mevrouw B. om na te gaan of hij op grond van de Wet inburgering een inburgeringsverplichting had. Volgens de gemeente Vlaardingen zijn tijdens dit gesprek de volgende folders aan de heer P. overhandigd.
 - ‘Inburgeren Om te beginnen’ een uitgave van DUO – mei 2010
 - ‘Inburgeren Examen doen’ een uitgave van DUO – april 2010
 - ‘Inburgeren Geld lenen’ een uitgave van DUO – januari 2010
 - ‘Inburgeren Vergoeding’ een uitgave van DUO – januari 2010
 - ‘Inburgeren Terugbetalen’ een uitgave van DUO - januari 2010
23. In de folder ‘Inburgeren Om te beginnen’ staat onder andere:
*“Van de gemeente hoort u wat u moet doen om in te burgeren en hoe u het inburgeringsdiploma kunt halen. De Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) helpt u met het inburgeringsexamen. Examen doen kost geld. DUO kan u een lening geven als u het examen zelf niet kunt betalen. Die lening moet u wel terugbetalen. Als u het examen hebt gehaald kunt misschien geld terug krijgen. Dat heet een vergoeding.....**Geld lenen** Een cursus doen kost geld. Examen doen kost ook geld. Soms betaalt de gemeente voor u. Soms moet u zelf betalen. U kunt ook geld lenen bij DUO..... **Examen gehaald?** Dan kunt u geld terugkrijgen. Lees de folder Vergoeding.”*



24. In de folder 'Inburgeren Vergoeding' staat onder andere:

“Wat zijn de voorwaarden? Er zijn voorwaarden voor het verkrijgen van een vergoeding. De voorwaarden zijn:

- *U moet het diploma binnen drie jaar halen. Woonde u al in Nederland voor 1 januari 2007? Dan krijgt u van de gemeente te horen vanaf wanneer deze drie jaar ingaan. Bent u na 1 januari 2007 in Nederland komen wonen? Dan gaan de drie jaar in op het moment dat u de verblijfvergunning heeft gekregen.*
- *De gemeente heeft uw examen en/of cursus niet voor u betaald. In dit geval krijgt u dus een vergoeding.*
- *U moet inburgeringsplichtig zijn als u het examen doet.*

.... Wat moet u nu doen?

U heeft zelf betaald

Als u de cursus en het examen zelf heeft betaald, moet u de originele facturen naar DUO sturen. Een kopie is dus niet goed. U moet ook de betalingswijzen meesturen. Een factuur is een brief van de school of de exameninstelling. Hierin staat hoeveel u moet betalen. Een betalingsbewijs is bijvoorbeeld een bankafschrift of een ander papier waarop staat dat u het geld heeft betaald. U kunt alléén geld terugkrijgen als u de cursus en het examen heeft gedaan op een officiële school of instelling. Dit noemen we ook wel een gekeurmerkte cursusinstelling of een aangewezen exameninstelling....”

25. Van het daadwerkelijk overhandigen van de bovengenoemde folders aan de heer P. bevindt zich geen registratie in het dossier.

26. Op 1 maart 2011 besluit de gemeente Vlaardingen dat de heer P. inburgeringsplichting is voor wat betreft verwerving van schriftelijke vaardigheden in de Nederlandse taal en kennis van de Nederlandse samenleving. Voor wat betreft de onderdelen luister- en spreekvaardigheid is hij niet inburgeringsplichtig, omdat hij in het buitenland bij het basisexamen inburgering hiervoor tenminste 37 punten heeft behaald.

27. Eveneens op 1 maart 2011 beslist de gemeente Vlaardingen dat de heer P. voor 13 juli 2014 het inburgeringsexamen moet hebben behaald. Hij komt niet in aanmerking voor een aanbod van de gemeente en moet zich zelfstandig voorbereiden. In dezelfde brief van de gemeente staat:



“Mogelijke lening en vergoeding

U kunt zich op het examen voorbereiden met een cursus. Voor het betalen van de cursus en het examen kunt u mogelijk een lening aanvragen bij de Dienst Uitvoering Onderwijs. Meer informatie kunt u vinden op internet: www.inburgeren.nl.

Boete

Tenzij het u niet kan worden verweten, leggen wij u een boete op als u het inburgeringsexamen niet op tijd hebt behaald.”

28. Op <http://www.inburgeren.nl/inburgeraar/geld/vergoeding/Voorwaarden.asp> staat:

“Deze site is voor inburgeraars met een verblijfsvergunning ontvangen voor 1 januari 2013.

Voorwaarden

Er zijn regels voor het krijgen van een vergoeding. Deze regels heten voorwaarden. De voorwaarden voor een vergoeding zijn:

- U moet het inburgeringsdiploma binnen 3 jaar hebben. Woonde u voor 2007 al in Nederland? Dan vertelt uw gemeente wanneer deze 3 jaar ingaan. Bent u na 1 januari 2007 in Nederland komen wonen? Dan gaan deze 3 jaar in als u de verblijfsvergunning krijgt.*
- De gemeente betaalt het examen niet voor u. De gemeente betaalt de cursus ook niet voor u. Doet de gemeente dit wel? Dan krijgt u geen vergoeding.*
- U moet verplicht het inburgeringsexamen doen.*
- Hebt u de cursus en het examen zelf betaald? En wilt u een vergoeding? Ga dan naar een officiële school of exameninstelling.”*

29. De gemeente Vlaardingen stuurt de heer P. op 9 juli 2012 een brief met als onderwerp ‘Herinnering termijn inburgeringsexamen nieuwkomer’. In de brief staat onder andere:

“Voor welke datum moet u het examen hebben behaald?

U moet het inburgeringsexamen voor 13 juli 2014 hebben behaald.

Wat zijn de mogelijke gevolgen van het niet op tijd halen van het examen?

- U krijgt geen verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd*
- U krijgt geen vergoeding van de Dienst Uitvoering Onderwijs*
- Wij geven u een boete.”*



Bij de brief van 9 juli 2012 zit als bijlage de folder "Zelf inburgeren: zo doet u dat". In de versie van maart 2012 staat onder andere onder het kopje 'Waarop moet u letten?': "U krijgt geld terug voor kosten die u maakt, als u aan de voorwaarden voldoet. Een van de voorwaarden is het op tijd behalen van het inburgeringsdiploma. Alle voorwaarden vindt u op de website www.inburgeren.nl."

30. De Wet Inburgering is sinds 1 januari 2013 gewijzigd. Een gevolg is dat de gemeente Vlaardingen sinds deze datum geen gesprekken meer voert zoals dat van 22 februari 2011 met klager. Voor de heer P. verandert er niets. Hij blijft onder de oude regels vallen.
31. Op 18 februari 2013 stuurt de gemeente Vlaardingen een brief aan de heer P. met als onderwerp 'Inburgeringsexamen – nieuwkomer'. In de brief staat onder andere:

"Voor welke datum moet u het examen hebben behaald?"

U moet het inburgeringsexamen voor 13 juli 2014 hebben behaald.

Wat zijn de mogelijke gevolgen van het niet op tijd halen van het examen?"

- U krijgt geen verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd*
- U krijgt geen vergoeding van de Dienst Uitvoering Onderwijs*
- Wij geven u een boete."*

Bij de brief van 18 februari 2013 zit als bijlage de folder 'Inburgeren, een verblijfsbeschikking vóór 1 januari 2013' (versie januari 2013).

32. In de folder 'Inburgeren, Een verblijfsbeschikking vóór 1 januari 2013' (versie januari 2013) staat onder andere:

"Kosten van de cursus?"

Of u inburgeringsplicht heeft of niet, meestal moet u zelf de kosten voor uw inburgering betalen. Het is in principe niet meer mogelijk een cursus inburgering via de gemeente te volgen. Als u lessen wilt volgen om Nederlands te leren, moet u dat zelf regelen. Ook het aanvragen van het examen moet u zelf doen.

Lessen volgen kost geld. Examen doen kost ook geld. Om een vergoeding te krijgen voor de kosten van uw inburgering, moet u aan bepaalde voorwaarden voldoen. Deze voorwaarden vindt u op www.inburgeren.nl.

.....



Waarop moet u letten?

- U moet het examen behalen vóór de datum die in de beschikking van de gemeente staat.....

Meer informatie?

Wilt u meer weten over hoe u kunt inburgeren, wat de spelregels zijn of hoe de Nederlandse wet in elkaar zit? Vanaf 2013 geeft DUO hierover alle informatie. U vindt die op www.ocwduo.nl.

Andere websites over inburgering:

- www.inburgeren.nl
- www.hetbegintmettaal.nl

U kunt bij de gemeente Vlaardingen terecht voor folders over inburgering. Heeft u vragen dan kunt u op werkdagen bellen naar 010- 248 4000 en vragen naar een medewerker van Team Inburgering.”

Toevoeging ombudsman. De website www.ocwduo.nl staat (bij nazicht op 3 november 2014) niet (meer?) op zichzelf, maar is doorverbonden / gelinkt naar <http://www.duo.nl/particulieren/default.asp>. Dit is de algemene website van DUO.

33. Op 13 juni 2013 stuurt de gemeente Vlaardingen een brief aan de heer P. met als onderwerp ‘Inburgeringsexamen – nieuwkomer’. In de brief staat onder andere dezelfde tekst als hierboven geciteerd bij de brief van 18 februari 2013. Bij de brief van 13 juni 2013 zit als bijlage de folder ‘Inburgeren, een verblijfsbeschikking vóór 1 januari 2013’ (versie januari 2013). Zie voor een citaat uit deze folder onder punt 27.
34. De gemeente Vlaardingen belt in juli 2013 met de partner van de heer P. In dit gesprek heeft de gemeente geadviseerd om met inburgeren te beginnen.
35. De heer P. bezoekt op 30 december 2013 onaangekondigd de gemeente (balie Stadskantoor) en spreekt met medewerkster V. De gemeente Vlaardingen heeft het volgende van dit bezoek geregistreerd:
“Op 30 december staat de heer P. aan de balie. Hij wil weten welk examen hij moet doen. Mevrouw V. staat hem te woord, hij heeft nog de keuze, oude of nieuwe examen. Voor TGN is hij vrijgesteld vanuit de WIB¹.”

¹ TGN staat voor Toets Gesproken Nederlands, WIB staat voor Wet inburgering (noot van ombudsman)



Dhr. P. begrijpt e.e.a. niet. Nogmaals doorgenomen met de folder en de isi print. Oude examen (incl portfolio) kan tot 01-01-2015. Nieuwe examen kan ook na 01-01-2015. Examens kunnen per onderdeel afgelegd worden, kan zelf beslissen welk, wanneer, maar in juli 2014 loopt de termijn af.

Dhr. P. geeft aan dat hij bij Vluchtelingenwerk oefent. Mevrouw V. adviseert goed oefenen en dan pas examen aanvragen en wenst hem veel succes."

36. De heer P. behaalt zijn inburgeringsdiploma op 5 februari 2014.

37. De heer P. heeft naar eigen zeggen op 5 of 6 februari 2014 gebeld naar DUO, waar hij telefonisch te horen zou hebben gekregen dat hij niet in aanmerking komt voor een vergoeding omdat hij zijn examen te laat heeft behaald.

38. Op 9 april 2014 bezoekt de heer P. de balie van het Stadskantoor. Mevrouw B. heeft daarover het volgende opgeschreven:

" Dhr. P. is aan de balie geweest.

Hij heeft o.a. de brief herinnering wettelijke termijn waarbinnen het examen behaald d.d. 13-06-2013 moet worden bij zich. Deze termijn is voor hem 3 ½ jaar (nieuwkomer) en is vastgesteld op 13-juli 2014. Deze herinneringsbrieven worden door de gemeente als service gestuurd. Meneer is ook nog gebeld over zijn examentermijn.

DUO hanteert voor de vergoeding een termijn van 3 jaar. Dat is verwarrend. Voor deze vergoeding had meneer vóór 13 januari 2014 zijn examen moeten behalen. Hij heeft het echter op 5 februari 2014 behaald. Dat is drie weken te laat en om die reden weigert DUO de vergoeding.

Meneer heeft zelf zijn inburgering geregeld en had voor de vergoeding alle informatie bij DUO kunnen krijgen. Er wordt duidelijk aangegeven dat er voorwaarden verbonden zijn aan de vergoeding.

Meneer heeft gezegd een klacht in te gaan dienen (waar gaat hij nog uitzoeken)."

39. Standpunt gemeente

Mevrouw B. werkt sinds september 2008 als consulent inburgering. Ze is een ervaren en nauwgezette medewerkster. Ze heeft de vijf folders (zie punt 18) vrijwel zeker overhandigd aan de heer P. Er zijn geen vergelijkbare klachten, zoals die van de heer P., bekend bij de gemeente. De gemeente vindt dat zij door het sturen van diverse herinneringen en telefonisch contact meer gedaan heeft dan zij wettelijk verplicht is.



40. Standpunt klager

De heer P. stelt dat – als hij al mondeling is geweest op de termijn van 3 jaar voor een vergoeding van DUO door mevrouw B., wat hij zich niet kan herinneren, - dit onvoldoende is geweest. Een mondelinge verwijzing naar een website voldoet wat hem betreft evenmin. In reactie op de brief van de gemeente Vlaardingen van 18 juni 2014 over de informatie verstrekking, stelt de heer P. dat hij tijdens het gesprek van 22 februari 2011 geen folders heeft ontvangen. Hij vindt daarom dat de gemeente hem moet compenseren voor de misgelopen vergoeding

Wet en regelgeving

41. Wet inburgering

Artikel 3

lid 1. Inburgeringsplichtig is de vreemdeling, die rechtmatig verblijf verkrijgt in de zin van artikel 8, onderdelen a en c, van de Vreemdelingenwet 2000, die:

- a. anders dan voor een tijdelijk doel in Nederland verblijft, of
- b. geestelijke bedienaar is.

42. Vergoedingsregels DUO

De voorwaarden voor een vergoeding zijn:

- U moet het inburgeringsdiploma binnen 3 jaar hebben. Woonde u voor 2007 al in Nederland? Dan vertelt uw gemeente wanneer deze 3 jaar ingaan. Bent u na 1 januari 2007 in Nederland komen wonen? Dan gaan deze 3 jaar in als u de verblijfsvergunning krijgt.
- De gemeente betaalt het examen niet voor u. De gemeente betaalt de cursus ook niet voor u. Doet de gemeente dit wel? Dan krijgt u geen vergoeding.
- U moet verplicht het inburgeringsexamen doen.
- Hebt u de cursus en het examen zelf betaald? En wilt u een vergoeding? Ga dan naar een officiële school of exameninstelling.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

43. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Vlaardingen aan de volgende twee behoorlijkheidsvereisten:

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt 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.



Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

Overwegingen

44. De gemeente Vlaardingen heeft er veel aan gedaan om de heer P. te informeren over zijn inburgering en heeft zich servicegericht opgesteld. Een gedeelte van de informatie heeft de heer P. op het verkeerde been gezet. Het gaat met name om de tekst:

“Voor welke datum moet u het examen hebben behaald?”

U moet het inburgeringsexamen voor 13 juli 2014 hebben behaald.

Wat zijn de mogelijke gevolgen van het niet op tijd halen van het examen?

- U krijgt geen verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd*
- U krijgt geen vergoeding van de Dienst Uitvoering Onderwijs*
- Wij geven u een boete.”*

45. De heer P. heeft drie maal een brief ontvangen met bovenstaande tekst (zie 39) te weten op 9 juli 2012, op 18 februari 2013 en op 13 juni 2013. In de tekst wordt een vergoeding van DUO verbonden aan de datum 13 juli 2014. De schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal was een onderwerp van het examen dat de heer P. op dat moment nog moest afleggen. Met andere woorden, voor de heer P. kan de verwarring groter zijn geweest dan voor iemand met een goede beheersing van de Nederlandse taal.
46. De ombudsman kan niet met zekerheid vast stellen of de 5 folders op 22 februari 2011 daadwerkelijk door mevrouw B. zijn overhandigd aan de heer P. Evenmin kan de ombudsman met zekerheid vast stellen dat de 3 jaar zijn genoemd tijdens het gesprek op 22 februari 2011.
47. Om verwarring over de datum te voorkomen had de gemeente bijvoorbeeld de zin over de vergoeding van DUO weg kunnen laten, dan wel een zin kunnen toevoegen. Een toegevoegde zin had kunnen zijn: Om voor een vergoeding van DUO in aanmerking te komen moet u het examen 6 maanden eerder halen dan 13 juli 2014.



48. In de vergoedingsregels van DUO staat evenmin dat de 3-jaarstermijn voor vergoeding korter is dan de termijn voor de inburgering. Dit kan de gemeente Vlaardingen uiteraard niet worden verweten, maar draagt wel bij aan het misverstand over de datum.

Oordeel

De ombudsman geeft op basis van zijn onderzoek een oordeel over de klacht.

49. De klacht is gegrond. De gemeente Vlaardingen heeft, weliswaar onbedoeld, de datum van 13 juli 2014 herhaaldelijk verbonden aan een mogelijke vergoeding van de kosten door DUO. Of er tijdens het gesprek op 22 februari 2011 wel of geen folders zijn overhandigd en of de 3-jaarstermijn wel of niet is genoemd, verandert niets aan dit oordeel.

Het is begrijpelijk dat de heer P., ook als zijn taalbeheersing tijdens het gesprek op 22 februari 2011 in het geheel geen belemmering was, de meest recente brieven van de gemeente, uit 2012 en 2013, als leidend heeft opgevat. De gemeente Vlaardingen heeft, ondanks het feit dat zij duidelijk 'de extra mijl is gegaan', de heer P. op een niet eenduidige wijze geïnformeerd. Daardoor heeft dit misverstand kunnen ontstaan. Er is toch onvoldoende invulling gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste van een goede informatieverstrekking. Het verzoek om compensatie zou met dit oordeel opnieuw behandeld kunnen worden.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.

Aanbeveling

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Vlaardingen in overweging de volgende aanbeveling te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Vlaardingen in overweging te bevorderen dat de aanvraag van de heer P. voor compensatie van de misgelopen vergoeding door DUO, opnieuw wordt beoordeeld.



Reactie op de aanbeveling

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de beslissing van de gemeente Vlaardingen om aan de heer P. alsnog een vergoeding van € 650,- toe te kennen.