



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw D.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling

Dossiernummer: 2016.515/2751
Datum: 17 augustus 2017

Samenvatting

Rotterdammers met een AOW-uitkering en een laag inkomen komen in 2015 in aanmerking voor het zogenaamde AOW-tegoed. Het tegoed is gekoppeld aan de Rotterdampas en kan worden besteed in geselecteerde winkels. Mevrouw D. vraagt op 10 september 2015 het AOW-tegoed aan. De gemeente vraagt aan mevrouw D. om haar bankafschriften en inkomensspecificaties van de afgelopen 3 maanden op te sturen. Mevrouw D. vindt dit niet nodig omdat zij 10 maanden daarvoor in het kader van andere aanvragen gegevens over haar inkomsten aan de gemeente heeft verstrekt. Op 29 oktober 2016 dient zij een klacht in bij de gemeente. Pas na 16 weken, op 17 februari 2017 reageert de gemeente op de klacht van mevrouw D. met uitleg over waarom de gemeente de gegevens nodig heeft.

Op 18 januari 2016 stuurt mevrouw D. de gevraagde gegevens voor de zekerheid naar de gemeente ondanks het feit dat zij op dat moment nog geen reactie op haar klacht heeft gekregen. De gemeente neemt de aanvraag niet meer in behandeling omdat mevrouw D. te laat is. De deadline was 31 december 2015.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente de aanvraag AOW-tegoed van mevrouw D. niet op basis van de eerder door haar verstrekte inkomensgegevens kon beoordelen, omdat er voor de verschillende aanvragen verschillende toetsingsvoorwaarden gelden. Daarnaast is de ombudsman van oordeel dat de gemeente met de late afhandeling van de klacht niet voldaan aan heeft aan haar plicht om mevrouw D. hier goed en tijdig over te informeren. De gemeente dient immers binnen 4 weken op een klacht te reageren. De ombudsman vindt dat de gemeente de aanvraag van mevrouw D. in behandeling had moeten nemen met de gegevens die zij op 18 januari 2016 heeft opgestuurd. Dit was naar het oordeel van de ombudsman een passende oplossing van de gemeente geweest voor de late afhandeling van de klacht van mevrouw D.

De ombudsman doet de gemeente de aanbeveling het AOW-tegoed 2015 alsnog op de Rotterdampas van mevrouw D. te storten of indien dit niet mogelijk is, haar voor hetzelfde bedrag te compenseren. De gemeente neemt de aanbeveling van de ombudsman niet over omdat zij vindt dat mevrouw D. voldoende gelegenheid heeft gehad om de gevraagde gegevens tijdig in te dienen.

De ombudsman betreurt de opstelling van de gemeente. De burger wordt aan de ene kant strikt aan de termijnen gehouden met alle consequenties van dien, hoewel duidelijk invoelbaar is dat er onduidelijkheid is. Aan de andere kant overschrijdt de gemeente zelf fors de termijnen, maar verbindt daar voor zichzelf geen enkele consequentie aan.

Inleiding

Rotterdammers met een AOW-uitkering en een laag inkomen komen in 2015 in aanmerking voor het zogenaamde AOW-tegoed. Het tegoed is gekoppeld aan de Rotterdampas en kan tot 29 februari 2016 worden besteed in geselecteerde winkels. Mevrouw D. vraagt op 10 september 2015 het AOW-tegoed aan. De gemeente stuurt mevrouw D. op 25 september 2015 een brief waarin zij aangeeft dat er gegevens nodig zijn om de aanvraag te kunnen beoordelen. De benodigde gegevens zijn de bankafschriften en inkomensspecificaties van de afgelopen 3 maanden.

Mevrouw D. dient op 29 oktober 2015 een klacht in bij de gemeente. Zij vindt het onterecht dat zij de gevraagde gegevens moet verstrekken. Mevrouw D. heeft in 2015 een koopkrachttegemoetkoming 2014 en kwijtschelding van de Afvalstoffenheffing ontvangen en daarbij informatie over haar financiële situatie aangeleverd. De gemeente is voldoende op de hoogte van haar inkomenssituatie.

Op 18 januari 2016 stuurt mevrouw D. alsnog de gevraagde gegevens naar de gemeente. De gemeente neemt de aanvraag niet meer in behandeling omdat mevrouw D. te laat is. De deadline voor het indienen van de aanvraag was 31 december 2015. Op 17 februari 2016 reageert de gemeente op de klacht van mevrouw D. van 29 oktober 2015.

Mevrouw D. vindt het onterecht dat de gemeente haar aanvraag niet meer in behandeling neemt omdat zij de gegevens te laat heeft opgestuurd, terwijl de gemeente pas na meer dan 3 maanden op haar klacht reageert. Mevrouw D. had een milder oordeel van de gemeente verwacht.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld. Mevrouw D. en de gemeente hebben de gelegenheid gehad om daarop te reageren. De ombudsman heeft van de gemeente en mevrouw D. een reactie ontvangen. De ombudsman stelt nu de bevindingen vast en geeft hieronder zijn definitief oordeel. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klachten

De ombudsman vat de klachten van mevrouw D. als volgt samen.

- Klacht 1* Ik vind het onterecht dat ik bij mijn aanvraag AOW-tegoed Rotterdampas 2015 een aantal bankafschriften aan de gemeente moet meesturen. De gemeente is voldoende op de hoogte van mijn inkomenssituatie omdat ik in 2015 een koopkrachttegemoetkoming 2014 heb ontvangen en in 2015 kwijtschelding van de Afvalstoffenheffing kreeg.
- Klacht 2* Tijdens de behandeling van klacht 1 is ten onrechte geen rekening gehouden met de bankafschriften die ik op 18 januari 2016 aan de gemeente heb opgestuurd. Ik ben het niet eens met de afhandeling van de klacht en verwacht een milder oordeel van de gemeente.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

Eenmalige Koopkrachttegemoetkoming 2014

1. Het sociaal minimum is het bedrag dat iemand nodig heeft om in zijn levensonderhoud te kunnen voorzien. De rijksoverheid stelt de normbedragen voor het sociaal minimum 2 keer per jaar vast, op 1 januari en op 1 juli.
2. De rijksoverheid besluit in 2014 dat mensen met een laag inkomen een extraatje krijgen. Dit is de eenmalige koopkrachttegemoetkoming 2014 en dient aangevraagd te worden bij de gemeente waar iemand woont. Een (echt)paar krijgt € 100, -, een alleenstaande ouder € 90, - en een alleenstaande € 70, -. Om in aanmerking te komen voor de koopkrachttegemoetkoming mag het (gezamenlijk) inkomen niet hoger zijn dan 110 % van het sociaal minimum. De peildatum is 1 september 2014.
3. Mevrouw D. vraagt op 5 december 2014 de koopkrachttegemoetkoming aan bij de gemeente Rotterdam (hierna: gemeente). Op het aanvraagformulier vult zij onder 'Inkomen aanvrager over de maand september 2014' in dat zij een overbruggingsuitkering¹ ontvangt van netto € 558,33. Als bijlage bij de aanvraag stuurt zij een brief mee van 4 juni 2014 van de Sociale Verzekeringsbank. Daarin staat de informatie over de overbruggingsuitkering in september 2014 en dat mevrouw D. in oktober 2014 netto € 890,95 ontvangt en in november 2015 netto

¹ Als iemand door de hogere AOW-leeftijd tijdelijk niet genoeg inkomen heeft, kan een overbruggingsuitkering worden toegekend.

€ 1.089,29. Dit laatste bedrag is inclusief het AOW-pensioen dat zij vanaf 15 november 2014 krijgt.

4. De gegevens uit de aanvraag van mevrouw D. voor de koopkrachttegemoetkoming worden in een gemeentelijke rapportage van 16 december 2014 verwerkt met onder 'Toelichting': *"het netto inkomen van de aanvrager op de peildatum 558,33 (overbruggingsuitkering)"*.
5. In een brief van 3 februari 2015 neemt de gemeente Rotterdam een besluit dat inhoudt dat mevrouw D. de koopkrachttegemoetkoming voor een alleenstaande van € 70, - krijgt.

Afvalstoffenheffing 2015

6. In 2015 komen Rotterdammers met een laag inkomen in aanmerking voor een kwijtschelding van 70% van de Afvalstoffenheffing. Tot en met 2014 werd de gemeentelijke belasting voor 100% kwijtgescholden. Om in 2015 in aanmerking te komen voor de 70% kwijtschelding moet de betalingscapaciteit² en het vermogen van de aanvrager lager zijn is dan het bedrag van de aanslag. Mevrouw D. krijgt in 2015 de 70% kwijtschelding van de gemeente.

AOW-tegoed 2015

7. De AOW (Algemene Ouderdomswet) is een basispensioen van de rijksoverheid. Iedereen die de AOW-leeftijd heeft bereikt en in Nederland woont of heeft gewoond, heeft hier recht op.
8. Voor Rotterdammers in de AOW met maximaal 110% van het sociaal minimum heeft de gemeente in het kader van het armoedebeleid een regeling getroffen. De gemeente wil deze Rotterdammers tegemoet komen voor het afschaffen van de AOW-partnertoeslag³ per 1 april 2015 en het wegvallen van een deel van de kwijtschelding Afvalstoffenheffing (van 100% in 2014 naar 70% in 2015).
9. De regeling houdt in dat de gemeente een jaarlijks tegoed van € 300, - op de Rotterdampas stort. Het tegoed wordt op 1 september 2015 geactiveerd en kan tot

² Betalingscapaciteit = wat er van het inkomen per jaar over blijft als bepaalde vaste lasten zijn betaald.

³ De partnertoeslag is een toeslag boven iemands AOW-pensioen als de partner nog geen AOW krijgt en geen of een laag inkomen heeft. De partnertoeslag is per 1 april 2015 afgeschaft voor nieuwe gevallen. Iemand die na 1 april 2015 de AOW-leeftijd bereikt krijgt geen partnertoeslag. Iedereen die voor 1 april 2015 de AOW-leeftijd bereikt heeft, heeft wel recht op de partnertoeslag. De toeslag loopt door tot het moment dat de jongere partner zelf de AOW-leeftijd bereikt

29 februari 2016 worden besteed in geselecteerde winkels. Om daarvoor in aanmerking te komen gelden de volgende voorwaarden:

- in het huishouden is op het moment van de aanvraag tenminste één belanghebbende AOW-gerechtigd⁴; indien meerdere personen in dat huishouden AOW-gerechtigd zijn, komt het recht toe aan de AOW-gerechtigde van dat huishouden die als eerste een aanvraag indient;
- de aanvrager heeft op de peildatum (de datum van de aanvraag) een laag inkomen;
- de aanvrager heeft op de peildatum een woonadres in Rotterdam.

10. Mevrouw D. dient op 10 september 2015 een aanvraag in voor het AOW-tegoed. Op het aanvraagformulier kruist zij onder 'Gegevens Inkomen' aan dat zij minder dan 12 maanden geleden haar inkomsten aan de gemeente heeft opgegeven, bewijstukken heeft ingeleverd en dat er niets aan haar inkomenssituatie is veranderd.
11. Op 25 september 2015 stuurt de gemeente mevrouw D. een brief 'hersteltermijn AOW-tegoed'. De gemeente heeft nog een aantal gegevens nodig om de aanvraag te kunnen beoordelen. Mevrouw D. dient vóór 5 oktober 2015 de bankafschriften en inkomensspecificaties van de afgelopen 3 maanden op te sturen. In de brief staat dat als de gemeente de gegevens niet tijdig of onvolledig krijgt, zij de aanvraag niet kan beoordelen en de aanvraag niet in behandeling neemt. Ook staat er dat als mevrouw D. op tijd aangeeft dat het niet lukt om alle gegevens voor 5 oktober 2015 in te leveren, de gemeente de inlevertermijn kan verlengen.
12. Omdat mevrouw D. de gegevens niet voor 5 oktober 2015 bij de gemeente inlevert, stuurt de gemeente haar op 20 oktober 2015 een brief waarin staat dat de aanvraag niet in behandeling wordt genomen. *"Als u meent alsnog recht te hebben op het tegoed, kunt u t/m 31 december 2015 opnieuw een aanvraag indienen. Wij verzoeken u dan alle benodigde papieren bij uw aanvraag mee te sturen."*
13. Op 29 oktober 2015 dient mevrouw D. via de gemeentelijke website een klacht in. Mevrouw D. schrijft dat haar inkomen bekend is bij de gemeente omdat zij in 2015 kwijtschelding van de Afvalstoffenheffing en de koopkrachttegemoetkoming 2014 heeft gekregen.

⁴ AOW = is een basisuitkering voor mensen die de AOW-leeftijd hebben bereikt.
AOW = Algemene Ouderdomswet.

14. Op 18 januari 2016 stuurt mevrouw D. alsnog de gevraagde gegevens over haar inkomen aan de gemeente.

15. Op 3 februari 2016 stuurt de gemeente mevrouw D. een brief waarin staat dat zij de aanvraag AOW-tegoed niet in behandeling neemt, omdat mevrouw D. de stukken te laat heeft ingediend.

16. Op 17 februari 2016 reageert de gemeente op de klacht van mevrouw D. van 29 oktober 2015. De gemeente acht de klacht ongegrond.

17. *Standpunt mevrouw D.*

Het standpunt van mevrouw D. is conform haar klachten. Daarnaast geeft zij – samengevat – het volgende aan.

- Ik vond het niet nodig om bij mijn aanvraag AOW-tegoed mijn bankafschriften en inkomensspecificaties op te sturen omdat mijn inkomen bekend is bij de gemeente. Mijn klacht hierover is pas na 3 maanden door de gemeente behandeld.
- Uiteindelijk heb ik een printer gekocht, de gegevens uitgeprint en op 18 januari 2016 naar de gemeente gestuurd. Dat de gemeente mijn aanvraag niet meer in behandeling neemt omdat ik te laat ben, had ik niet verwacht. Als de gemeente mijn aanvraag wel in behandeling had genomen had ik nog tot 29 februari 2016 gebruik kunnen maken van het AOW-tegoed 2015 omdat het tot die dag besteed kon worden. Ik had wel een milder oordeel van de gemeente verwacht, zeker omdat de gemeente zelf ook te laat was met haar reactie op mijn klacht.

Standpunt gemeente

- Voor de beoordeling van de aanvraag AOW-tegoed 2015 waren de bankafschriften en inkomensspecificaties van mevrouw D. nodig. In de rapportage van de gemeente over de koopkrachttegemoetkoming 2014 staan geen bedragen op basis waarvan de gemeente op de aanvraag AOW-tegoed 2015 kon beslissen. De bedragen zijn relevant omdat de inkomensgrenzen elk jaar wijzigen en per jaar worden geïndexeerd. De gemeente heeft terecht aan mevrouw D. gevraagd om de gegevens te verstrekken.
- Op grond van artikel 4 lid 3 Nadere regels AOW- en Jeugdtegoed Rotterdam 2016, kan de gemeente gegevens opvragen indien dat noodzakelijk is voor de beoordeling van de aanvraag AOW-tegoed. (*toevoeging ombudsman: de Nadere regels AOW- en Jeugdtegoed Rotterdam 2016 treden in werking per 1 maart 2016*).

- Mevrouw D. had tot 31 december 2015 de tijd om de gegevens te verstrekken. Omdat zij dit te laat heeft gedaan is de aanvraag niet in behandeling genomen.

Wet en regelgeving

18. Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 4:5

Uit lid 1: een bestuursorgaan kan besluiten een aanvraag niet te behandelen als de gegevens die door de aanvrager zijn verstrekt onvoldoende zijn voor de beoordeling van de aanvraag, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad de aanvraag binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn aan te vullen.

Uit lid 4: een besluit om de aanvraag niet te behandelen wordt aan de aanvrager bekendgemaakt binnen 4 weken nadat de aanvraag is aangevuld of nadat de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

19. Servicenormen Rotterdam

De gemeente Rotterdam is ingevolge artikel 9:11 Awb verplicht een klacht binnen 6 weken te behandelen. De gemeente Rotterdam heeft eigen servicenormen opgesteld met een kortere termijn: de klacht moet binnen 4 weken worden behandeld. Deze termijn kan een keer met 4 weken worden verlengd. De gemeente moet in dat geval de indiener van de klacht laten weten dat de behandeling van de klacht langer duurt.

20. Wet werk en bijstand

Artikel 36a. Koopkrachttegenoetkoming

21. Wet koopkrachttegenoetkoming lage inkomens

22. Besluit Koopkracht tegenoetkoming lage inkomens

Geldend van 18-10-2014 t/m 31-12-2015

23. Beleidsregels AOW en Jeugd-tegoed 2015

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze beleidsregels wordt verstaan onder:

(...)

f. peildatum: de datum van aanvraag van het tegoed; (...)

Artikel 3 Voorwaarden en doelgroep

1. De voorwaarden om in aanmerking te komen voor het AOW-tegoed zijn:

a. In het huishouden is op het moment van aanvraag tenminste

één belanghebbende AOW-gerechtigd; indien meerdere personen in dat huishouden AOW-gerechtigd zijn, komt het recht toe aan de AOW-gerechtigde van dat huishouden die als eerste een aanvraag indient;
b. de aanvrager heeft op de peildatum een laag inkomen;
c. de aanvrager heeft op de peildatum een woonadres in Rotterdam (...)

Artikel 8 Inwerkingtreding en werkingsduur
Deze beleidsregels treden in werking op 1 september 2015.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

24. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling aan de 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.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

Overwegingen

Klacht 1: Ik vind het onterecht dat ik bij mijn aanvraag AOW-tegoed Rotterdam 2015 een aantal bankafschriften aan de gemeente moet meesturen. De gemeente is voldoende op de hoogte van mijn inkomenssituatie omdat ik in 2015 een koopkrachttegemoetkoming 2014 heb ontvangen en in 2015 kwijtschelding van de Afvalstoffenheffing kreeg.

25. De gemeente dient alvorens een besluit te nemen over een aanvraag alle relevante feiten en omstandigheden te verzamelen en de betrokken belangen af te wegen. Gedurende dat proces dient de gemeente de burger goed en tijdig te informeren.
26. Voor een aanvraag AOW-tegoed toetst de gemeente aan de inkomenssituatie op de datum van de aanvraag (de peildatum). De datum van de aanvraag was 29 september 2015.
27. De gemeente kon de aanvraag AOW-tegoed van mevrouw D. niet beoordelen op grond van de gegevens die zij bij haar eerdere andere aanvragen had geleverd. De reden daarvan was dat de aanvraag koopkrachttegemoetkoming in 2014 was gedaan en de inkomensgrenzen jaarlijks wijzigen. Om in aanmerking te komen voor een kwijtschelding afvalstoffenheffing geldt weer een andere toetsing.
28. De ombudsman komt tot de conclusie dat de klacht van mevrouw D. dat de gemeente ten onrechte opnieuw bankafschriften vroeg, ongegrond is, alhoewel het standpunt van mevrouw D. invoelbaar is. De gemeente is één en ondeelbaar en het was dezelfde gemeente aan wie zij 10 maanden daarvoor haar inkomsten met bewijstukken had verstrekt. Mevrouw D. was van mening dat er sindsdien niets aan haar inkomenssituatie was veranderd en de ombudsman kan zich voorstellen dat mevrouw D. zich daarom op haar standpunt stelde.
29. De gemeente vroeg weliswaar terecht om nieuwe bankafschriften, maar heeft verzuimd mevrouw D. tijdig de juiste uitleg te geven.
30. Op 29 oktober 2015 diende mevrouw D. een klacht in waarin zij stelt dat de gemeente al voldoende op de hoogte is van haar inkomenssituatie. Pas na tussenkomst van de ombudsman reageerde de gemeente na 16 weken op 17 februari 2016 op de klacht. De gemeente stuurde in de tussentijd geen vertragsbericht aan mevrouw D., noch een bericht met uitleg waarom de gegevens toch nodig waren.
31. Als de gemeente binnen 4 weken de klacht had afgehandeld en mevrouw D. tijdig had geïnformeerd over de reden dat de gemeente toch de nieuwe gegevens

nodig had, had mevrouw D. een afgewogen beslissing kunnen nemen om wel of niet alsnog de gegevens voor 31 december 2015 in te dienen. Door niet tijdig inhoudelijk op de klacht te reageren heeft mevrouw D. die kans niet gehad. De gemeente heeft daardoor gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking.

Klacht 2: Tijdens de behandeling van klacht 1 is ten onrechte geen rekening gehouden met de bankafschriften die ik op 18 januari 2016 aan de gemeente heb opgestuurd. Ik ben het niet eens met de afhandeling van de klacht en verwacht een milder oordeel van de gemeente.

32. De gemeente dient wet- en regelgeving als uitgangspunt te nemen, maar daarbij ook steeds oog te hebben voor de specifieke omstandigheden waar de burger in terecht kan komen. De gemeente dient in haar handelen steeds te zoeken naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.
33. Ondanks de omstandigheid dat zij niets van de gemeente hoorde, stuurde mevrouw D. op 18 januari 2016 alsnog haar bankafschriften aan de gemeente. De ombudsman kan zich dat voorstellen, € 300,- is een groot bedrag.
34. De gemeente liet mevrouw D. op 3 februari 2016 weten dat zij de aanvraag AOW-tegoed niet in behandeling neemt, omdat zij de gevraagde gegevens na 31 december 2015 instuurde. Dat was de uiterste termijn die de gemeente had gesteld voor het insturen van de bankafschriften.
35. De ombudsman vindt het invoelbaar dat mevrouw D. een milder oordeel van de gemeente had verwacht. De gemeente had immers op 3 februari 2016 nog geen reactie gegeven op de klacht van mevrouw D. van 29 oktober 2015. Mevrouw D. miste op dat moment de informatie waarom de gemeente toch haar bankafschriften nodig had.
36. De ombudsman vindt dat de gemeente bij haar besluit van 3 februari 2016 onvoldoende rekening heeft gehouden met alle omstandigheden van het geval. Als de gemeente binnen de termijn van 4 weken op de klacht van mevrouw D. van 29 oktober 2015 had gereageerd, dan had mevrouw D. tijdig (voor 31 december 2015) voldoende informatie gehad en een beslissing kunnen nemen om de bankafschriften wel of niet op te sturen.

37. De gemeente houdt mevrouw D. aan door haar gestelde termijnen maar overschrijdt zelf de wettelijke termijn voor de behandeling van klachten.
38. Door onvoldoende rekening te houden met deze specifieke omstandigheden heeft de gemeente gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Maatwerk. De klacht is gegrond.
39. De ombudsman vindt gelet op het bovenstaande, dat de gemeente na ontvangst van de gevraagde gegevens die mevrouw D. op 18 januari 2016 opstuurde de aanvraag AOW-tegoed in behandeling had moeten nemen. Mevrouw D. had dan tot 29 februari 2016 het AOW-tegoed kunnen besteden. Dit was een passende oplossing voor de te late afhandeling van de klacht door de gemeente geweest.

Oordeel

Klacht 1 Ik vind het onterecht dat ik bij mijn aanvraag AOW-tegoed Rotterdampas 2015 een aantal bankafschriften aan de gemeente moet meesturen. De gemeente is voldoende op de hoogte van mijn inkomenssituatie omdat ik in 2015 een koopkrachttegemoetkoming 2014 heb ontvangen en in 2015 kwijtschelding van de Afvalstoffenheffing kreeg.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling is niet behoorlijk. Het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking. Door niet tijdig uit te leggen waarom die informatie noodzakelijk was.

Klacht 2 Tijdens de behandeling van klacht 1 is ten onrechte geen rekening gehouden met de bankafschriften die ik op 18 januari 2016 aan de gemeente heb opgestuurd. Ik ben het niet eens met de afhandeling van de klacht en verwacht een milder oordeel van de gemeente.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling is niet behoorlijk. Het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Maatwerk.

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

Aanbeveling

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

Aanbeveling

Zorg ervoor dat mevrouw D. alsnog het AOW-tegoed 2015 ter beschikking krijgt door het bedrag van € 300, - op haar Rotterdampas te storten. Mocht dit niet mogelijk zijn, compenseer mevrouw D. dan voor hetzelfde bedrag.

Reactie gemeente

Op 30 mei 2017 en 19 juli 2017 reageerde de gemeente op de bevindingen en het voorlopig oordeel met aanbeveling van de ombudsman. De gemeente neemt de aanbeveling van de ombudsman niet over omdat zij vindt "(...) dat mevrouw D. voldoende gelegenheid heeft gekregen om de gevraagde documenten te sturen. Mevrouw D. heeft hier geen gehoor aan gegeven, omdat zij van mening was dat de gemeente reeds over deze informatie beschikte. Zij heeft ook geen navraag gedaan bij de betrokken afdeling waarom zij die gegevens nodig hadden. In plaats daarvan dient mevrouw D. een klacht in. Mevrouw D. heeft op 18 januari 2016 alsnog de gevraagde bewijsstukken gestuurd die op 26 januari 2016 zijn ontvangen. Dat had mevrouw D. beter meteen na de herstelbrief van 25 september 2015 of de brief buiten behandelingstelling van 20 oktober 2015 kunnen doen (...)"

De ombudsman betreurt de opstelling van de gemeente. De gemeente handelde de klacht van mevrouw D. te laat af, maar hield haar wel aan de termijn voor het indienen van de gegevens terwijl uit de klacht duidelijk bleek dat zij juist daar informatie van de gemeente over wilde. De burger wordt aan de ene kant strikt aan de termijnen gehouden met alle consequenties van dien. Aan de andere kant overschrijdt de gemeente zelf fors de termijnen, maar verbindt daar voor zichzelf geen enkele consequentie aan.

Bijlage bij Rapport 2016.515/2751

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 29 oktober 2015 dient mevrouw D. via de gemeentelijke website een klacht in bij de gemeente Rotterdam over het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.
2. Op 23 december 2015 informeert de ombudsman telefonisch bij het Klachtenbureau Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) naar de stand van zaken. Klachtbureau MO geeft aan dat zij nog op de klacht zal reageren.
3. Omdat mevrouw D. hierna niets verneemt, vraagt de ombudsman het Klachtbureau MO in een brief van 10 februari 2016 alsnog binnen 2 weken op de klacht te reageren en de ombudsman daarover te informeren.
4. In een e-mail van 17 februari 2016 reageert het Klachtenbureau MO op de klacht van mevrouw D.

Klachtbehandeling door de ombudsman

5. In een e-mail van 18 februari 2016 laat mevrouw D. de ombudsman weten dat zij niet tevreden is over de reactie van de gemeente.
6. De ombudsman stuurt mevrouw D. op 2 maart 2016 een ontvangstbevestiging. De ombudsman heeft tijd nodig om goed naar de klacht te kijken.
7. Op 18 april 2016 stuurt de ombudsman de directeur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling een brief waarin hij meedeelt een onderzoek naar de klacht van mevrouw D. in te stellen. De ombudsman stelt de directeur in de gelegenheid binnen vier weken een reactie op de klacht te geven. Daarnaast stelt de ombudsman een aantal onderzoeksvragen. Per brief van 18 april 2016 informeert de ombudsman mevrouw D. dat hij besloten heeft een onderzoek in stellen naar de klacht.
8. Het Klachtenbureau MO reageert in een e-mail van 3 mei 2016 op de brief van de ombudsman van 18 april 2016
9. De ombudsman stuurt de reactie van de gemeente op 11 mei 2016 door naar mevrouw D. en geeft haar de gelegenheid binnen 2 weken te reageren.
10. Omdat mevrouw D. niet binnen de gestelde termijn reageert, stuurt de ombudsman haar per brief van 17 juni 2016 een herinnering.
11. In een e-mail van 18 juni 2016 geeft mevrouw D. haar reactie.
12. In een brief van 19 augustus 2016 aan het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling doet de ombudsman een aanvullend verzoek om informatie.
13. Het Klachtenbureau MO reageert in een e-mail van 31 augustus 2016 op het verzoek van de ombudsman.



14. Op 24 mei 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen met voorlopig oordeel aan de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg en aan het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.
15. In een e-mail van 1 juni 2017 geeft mevrouw D. haar reactie.
16. In een e-mail van 30 mei 2017 geeft het Klachtenbureau MO een reactie. Daarin staat onder meer dat de klacht van mevrouw D. van 29 oktober 2015 niet bekend is bij het Klachtenbureau MO.
17. Naar aanleiding van de reactie van het Klachtenbureau MO stuurt de ombudsman op 10 juli 2017 een brief aan de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling en het hoofd Klachtenbureau MO. De ombudsman stuurt daarbij een kopie toe van de klacht van mevrouw D. van 29 oktober 2015. De ombudsman vraagt of de gemeente met de informatie aanleiding ziet om opnieuw op de bevindingen en het voorlopig oordeel te reageren.
18. In een e-mail van 19 juli 2017 geeft het Klachtenbureau een reactie op de brief van de ombudsman van 10 juli 2017.