



## Bevindingen en oordeel

gemeentelijke ombudsman Rotterdam

inzake de klacht van  
de heer C. en mevrouw A. te Rotterdam

over het college van burgemeester en wethouders van de gemeente van  
de gemeente Rotterdam (afdeling Beheer en Inkomen van het cluster  
Werk en Inkomen)

Dossiernummer: 2014.143

Datum: 7 augustus 2014





## De klacht

De heer C. en mevrouw A. klagen erover dat het Centraal Meldpunt Klachten en de afdeling Beheer en Inkomen van het cluster Werk en Inkomen van de gemeente Rotterdam niet of niet voldoende reageren op of vervolg geven aan

1. hun aanvraag Wwb-uitkering van 16 juli 2013
2. hun aanvraag woonkostentoeslag en kindertoelage van 21 oktober 2013
3. hun ingebrekestelling van 22 oktober 2013 wegens het niet tijdig beslissen op hun aanvraag Wwb
4. de toezeggingen die zijn gedaan in de klachtafhandelingsbrief van 14 januari 2014 in reactie op hun klacht van 14 november 2013.

Daarnaast geven zij aan dat zij van 16 juli 2013 tot en met 14 januari 2014, steeds te laat, vier voorschotten hebben ontvangen, terwijl dit er 6 hadden moeten zijn. Eén van die voorschotten is op een geblokkeerde bankrekening gestort, waardoor zij geen gebruik hebben kunnen maken van het voorschot.

### **Uitbreiding onderzoek op eigen initiatief ombudsman**

De ombudsman ziet daarnaast aanleiding, op eigen initiatief, de interne communicatie met betrekking tot de aanvraag Wwb en de klachtbehandelingsprocedure te onderzoeken. Ten behoeve van zijn onderzoek naar de klacht nam de ombudsman inzage in het dossier bij Werk en Inkomen. In het dossier met betrekking tot de interne klachtafhandelingsprocedure trof de ombudsman e-mailverkeer aan over de afwikkeling van de aanvraag van de heer C. en mevrouw A. over (ondermeer) een agressiemelding. In één van die e-mails wordt aangegeven dat de dienstverlening wordt gestaakt vanwege een agressie-incident. De email luidt als volgt:

*“Totaal staken van dienstverlening is geen contact (mail, brieven, telefoon) met wz opnemen vanuit werk en inkomen. Niet afhandelen van de aanvraag, geen voorschotten. Alles in afwachting of de wz meewerkt met de beveiliging. Blijft de wz weigeren door niet te verschijnen bij de beveiliging, zal ik vragen om de aanvraag buiten behandeling te laten stellen. Deze komt dan via X. (naam medewerker, ombudsman)*

*Het recht op bijstand komt hierdoor voor de komende 5 jaar te vervallen!*

*Agressie protocol nieuwe stijl.*

*☺”*



## Bevindingen

### *Aanleiding voor de klacht*

1. Op 16 juli 2013 vragen de heer C. en mevrouw A. een Wwb-uitkering aan omdat zij geen inkomsten uit werk hebben en evenmin recht op een WW-uitkering. Bij brief van 18 juli 2013 vraagt Werk en Inkomen om meer gegevens teneinde het recht op een uitkering te kunnen vaststellen.
2. Op 29 juli 2013 verstrekt mevrouw A. een deel van de gevraagde informatie.
3. Op 26 augustus 2013 kent de gemeente een eerste voorschot toe in de vorm van een renteloze lening. Deze renteloze lening wordt op een geblokkeerd bankrekeningnummer gestort. De heer C. en mevrouw A. kunnen het voorschot niet opnemen.
4. Op 4 september 2013 vraagt de gemeente om aanvullende gegevens.
5. Op 18 september 2013 leveren de heer C. en mevrouw A. de door de afdeling gevraagde gegevens in. Deze gegevens zijn nodig om de aanvraag te beoordelen. Het formulier onderhoudsplicht leveren de heer C. en mevrouw A. niet in.
6. Op 1 oktober 2013 verstrekt de gemeente een tweede voorschot.
7. Op 9 oktober 2013 krijgen mevrouw A. en de heer C. een herhaalde aanmaning (in het dossier trof de ombudsman de eerste aanmaning niet aan) dat zij een schuld ad € 1.189,76 bij de gemeente hebben en dat ze die terug moeten betalen. (Navraag bij het werkplein leert dat deze aanmaning ten onrechte is verzonden, maar dat het systeem, als de aanvraag langere tijd open staat, automatisch een dergelijke aanmaning verstuurt, opm. OMB).
8. Omdat de heer C. en mevrouw A. geen reactie krijgen, sturen zij de gemeente op 22 oktober 2013 een ingebrekestelling wegens het niet tijdig beslissing op hun aanvraag voor een Wwb-uitkering. Deze ingebrekestelling komt binnen bij het Centraal Meldpunt Klachten dat de ingebrekestelling per e-mail van 25 oktober 2013 doorstuurt aan het werkplein Herenwaard. Per brief van 25 oktober 2013 bevestigt het werkplein Herenwaard de ontvangst van de ingebrekestelling aan de heer C. en mevrouw A.



### *Interne klachtbehandeling door de gemeente*

9. Op 14 november 2013 dient mevrouw A. een klacht in bij het Centraal Meldpunt Klachten over het uitblijven van een reactie op hun aanvraag voor een Wwb-uitkering en hun ingebrekestelling.
10. Op 20 november 2013 en 6 december 2013 verstrekt de gemeente een derde en een vierde voorschot.
11. Op vrijdag 10 januari 2014 meldt de heer C. zich bij het werkplein Herenwaard, aldus een verslag van een agressie-incident. (In het verslag staat vrijdag 1 januari, maar uit de overige stukken maakt de ombudsman op dat het 10 januari moet zijn opm. OMB) In het verslag leest de ombudsman: *“De heer C. roept luid om zijn klantmanager. Daarop wordt hem verzocht het werkplein te verlaten. Toen de heer C. daar niet aan voldeed is de politie gebeld.”* Op verzoek van de politie verlaat de heer C. het werkplein. Volgens hetzelfde verslag komen de heer C. en mevrouw A. op het werkplein. Mevrouw A. is het er niet mee eens dat zij vanwege het gedrag van de heer C. ook niet geholpen wordt. Aan beiden wordt gevraagd het pand te verlaten. Volgens hetzelfde verslag komt mevrouw A. op een (niet verder met datum genoemde OMB) maandag bij de balie voor een ordegesprek maar wordt ze weggestuurd, omdat ze een kwartier te laat is.
12. Op 10 januari 2014 is in RMW RAAK, het registratiesysteem ten behoeve van de reïntegratie verslag gedaan van het incident: *“deeln belde dat na 6 mnd zijn uitkering nog niet is geregeld. De voorschotten zijn na veel inzet van o.a. collega S. uitbetaald, als laatste op 16-12-2013. De voorschot betaling van deze week is niet uitbetaald. Wz vertelde dat hij door de politie is meegenomen na agressie in de wachtruimte. Wz vertelde dat hij talloze malen heeft geprobeerd contact te krijgen met coll E. of een vervanger. Ondanks toezeggingen gebeurde dit niet. Wz vertelde dat hij maandag a.s. na een soll.gesprek weer zal teruggaan en dat hij nog meer tekeer zal gaan en dat hij nu een foto heeft van coll E. en dat hij deze na 17:00 uur opwacht. ....In de WL groep kennen wij deze wz als een rustige, ijverige man die hard probeert aan het werk te komen. Een introvert persoon die dit gedrag vertoond is radeloos. Mede door het gegeven dat zijn vrouw en hij het huis nu op moeten geven, heeft tot dit gedrag geleid dat haaks staat op de persoon die wij sinds september kennen. Geen excuus voor excessief gedrag maar wel een verklaring.”*
13. Op 14 januari 2014 stuurt het Centraal Meldpunt een reactie op de klacht. Die reactie houdt in
  - a) dat het eerste voorschot op 26 september 2013 is overgemaakt terwijl dit binnen 4 weken na de aanvraag van 16 juli 2013 had gemoeten;



- b) dat de ingebrekestelling van 22 oktober 2013 nog niet is afgehandeld, maar dat er nader bericht komt over de inhoudelijke afhandeling;
- c) dat er gekeken wordt naar het aantal voorschotten, dat inmiddels 6 keer had moeten worden verstrekt, in plaats van de tot dan toe verstrekte 4 voorschotten,
- d) dat de dienstverlening tekort schiet, maar dat dit in de eerste maanden van 2014 zal verbeteren.

Namens Werk en Inkomen biedt de medewerker excuses aan.

14. Op 14 januari 2014 brengen de heer C. en mevrouw A. een bezoek aan het spreekuur van de ombudsman. De heer C. en mevrouw A. zeggen belang te hechten aan een inhoudelijke oplossing van hun problemen. De ombudsman vraagt daarom het cluster Werk en Inkomen in een brief van 16 januari 2014 om met spoed en met voorrang de aanvragen van de heer C. en mevrouw A. af te handelen.
15. Op 14 januari 2014 krijgt mevrouw A. een brief dat zij op 14 januari 2014 betrokken was bij een incident dat zo ernstig was dat er twijfels zijn over de veiligheid en het welzijn van de medewerkers van Werk en Inkomen. Werk en Inkomen heeft de dienstverlening opgeschort. Mevrouw A. wordt uitgenodigd voor een gesprek op 20 januari 2014 op het werkplein Herenwaard.
16. De heer C. krijgt op 14 januari 2014 een brief dat hij op 10 januari 2014 betrokken was bij een incident waardoor twijfels zijn gerezen over de veiligheid en het welzijn van de medewerkers van Werk en Inkomen. Ook de heer C. krijgt een uitnodiging voor een gesprek op 20 januari 2014 op het werkplein Herenwaard.
17. Op 20 januari 2014 is er een misverstand op het werkplein waardoor het gesprek niet plaatsvindt. Het gesprek wordt verplaatst naar 23 januari 2014.
18. Op 21 januari 2014 vraagt mevrouw A. een woonkostentoeslag en een kindertoelage aan. De heer C. en mevrouw A. wonen in een huis dat eigendom is van mevrouw A.
19. Op 21 januari 2014 bevestigt Werk en Inkomen de opschorting van de dienstverlening en doet daarvan per e-mail intern mededeling aan de behandelaars van de aanvraag voor een Wwb-uitkering. Uitleg daarover is: *“Totaal staken van dienstverlening is geen contact (mail, brieven, telefoon) met wz opnemen vanuit werk en inkomen. Niet afhandelen van de aanvraag, geen voorschotten. Alles in afwachting of de wz meewerkt met de beveiliging. Blijft de wz weigeren door niet te verschijnen bij de beveiliging, zal ik vragen om de aanvraag buiten behandeling*



*te laten stellen. Deze komt via W. . Het recht op bijstand komt hierdoor voor de komende 5 jaar te vervallen!*

*Agressie protocol nieuwe stijl.*

☺"

20. Op woensdag 22 januari 2014 wordt intern bevestigd dat het hier om een ernstig agressiegeval gaat, dan een week geleden. Er zou aangifte gedaan zijn en er vindt geen dienstverlening plaats.
21. In een gespreksverslag van een ordegesprek op 23 januari 2014 staat: *"Naar aanleiding van een incident dat heeft plaatsgevonden heb ik u opgeroepen voor een gesprek. ....Ik heb u aangegeven dat er nooit grond is voor agressie jegens onze medewerkers. Boosheid mag. Agressie niet. We zullen het nooit accepteren als bezoekers of cliënten een bedreiging (willen) vormen voor onze medewerkers. Op mijn nadrukkelijke vraag heeft u verklaard dat u de veiligheid en het welzijn van mijn medewerkers niet meer zult bedreigen. U heeft aangegeven dat u beseft dat het niet nakomen van deze garantie tot gevolg kan hebben dat het werkpleinmanagement de dienstverlening aan u voorgoed zal staken wat tot gevolg kan hebben dat u uw uitkeringsrechten niet meer kunt uitoefenen. Nu u mij de gevraagde garantie heeft gegeven hervatten wij de dienstverlening."* Dit verslag is ondertekend door mevrouw A. Omdat de heer C. werk heeft gevonden, vindt er met hem geen gesprek plaats.
22. Dit gespreksverslag is ook aan de heer C. toegezonden hoewel hij niet bij het gesprek aanwezig is geweest.
23. Op donderdag 23 januari 2014 laat de medewerker van het Centraal Meldpunt Klachten aan de ombudsman weten dat de klacht inmiddels afgehandeld was, maar dat het cluster de dienstverlening aan de heer C. en mevrouw A. heeft opgeschort in afwachting van een gesprek over een agressie-incident.
24. Op 28 januari 2014 belt een medewerker van de ombudsman met mevrouw A. om de stand van zaken te bespreken. Mevrouw A. laat weten dat zij na de brief van het Centraal Meldpunt Klachten van 14 januari 2014 verwacht dat er snel een reactie komt en daarom graag wil afwachten wat het vervolg is.
25. Op 28 januari 2014 informeert de floormanager H. van het werkplein Herenwaard de collega's op het werkplein: Voor de heer C. wordt een uitzondering gemaakt omdat hij aan het werk is. Onder een aantal voorwaarden wordt de dienstverlening hervat. Die voorwaarden zijn dat er een gesprek met mevrouw A. plaatsvindt en dat beiden een garantieverklaring ondertekenen, dat mevrouw A. het pand weer in mag, maar de heer C. niet. Als meneer C. zich



weer binnen 2 maanden meldt voor een uitkering, moet hij alsnog een gesprek hebben. Als er binnen een half jaar weer een incident plaatsvindt, wordt dit als recidive gezien.

26. Op 29 januari 2014 krijgen de heer C. en mevrouw A. een vijfde voorschot.
27. Op 3 maart 2014 stuurt mevrouw A. de ombudsman een email dat zij en de heer C. na de brief van 14 januari 2014 van het CMK geen brief of telefoontje hebben gehad van Werk en Inkomen. Mevrouw A. vraagt de ombudsman om een onderzoek naar haar klachten te starten.
28. Op 6 maart 2014 krijgen mevrouw A. en de heer C. een zesde voorschot.

### *Verloop van het onderzoek*

29. Op 3 maart 2014 stuurt mevrouw A. een e-mail aan de ombudsman: *“Met die brief (klachtafhandelingsbrief van 14 januari 2014 ombudsman) zijn onze klachten enkel erkend maar er is niks mee gedaan.”*
30. De ombudsman besluit een onderzoek naar de klacht in te stellen en eerst inzage in het dossier te nemen. Hij informeert de heer C. en mevrouw A. daarover in een brief van 7 maart 2014.
31. Per e-mail van 11 maart 2014 vraagt de ombudsman bij het Centraal Meldpunt Klachten het interne klachtdossier op. Op 12 maart 2014 ontvangt de ombudsman per e-mail het klachtbehandelingsdossier betrekking hebbend op vier ‘incidenten’, 3 klacht‘incidenten’ en één ingebrekestelling.
32. Op 13 maart 2014 stuurt de ombudsman de heer C. en mevrouw A. een brief dat hij hun Wwb-dossier bij het cluster Werk en Inkomen in wil gaan zien.
33. Op 17 maart 2014 benadert een medewerker van de ombudsman het werkplein Herenwaard voor het maken van een afspraak voor inzage van het Wwb-dossier van de heer C. en mevrouw A. op 19 maart 2014.
34. Op 19 maart 2014 nemen medewerkers van de ombudsman op het Werkplein inzage in het fysieke dossier van de heer C. en mevrouw A. Tijdens de inzage zijn vragen gesteld over aard en omvang en de specifieke gebeurtenissen van het incident dat op 10 januari 2014 heeft plaatsgevonden. Omdat daaruit geen volledig beeld van de gang van zaken naar voor kwam, besloot de ombudsman ook inzage in het digitale dossier te nemen.



35. Per e-mail van 20 maart 2014 informeert het werkplein de ombudsman over het agressie-incident. Uit die informatie blijkt dat er in de middag van 10 januari 2014 een incident zou hebben plaatsgevonden tijdens een afspraak met de werkconsulent van Werk Loont. Tijdens de afspraak zou de heer C. bedreigingen hebben geuit, die de gemeente zeer serieus heeft genomen. Ten aanzien van de vastlegging van het incident verklaart de medewerker: *“Om de afhandeling van de dienstverlening niet te laten beïnvloeden door de houding en het gedrag van de bezoeker, worden de gedragingen van een bezoeker door mevrouw H. niet/nooit vastgelegd in het uitkeringsstelsel van de gemeente Rotterdam, maar enkel de gevolgen/afwikkeling van incidenten. De aanleiding voor het opschorten van de dienstverlening en de beschrijving van een incident wordt, buiten het uitkeringsdossier om, door de gemeente Rotterdam (dus) wel vastgelegd.”*
36. Op 26 maart 2014 schrijft de ombudsman een brief aan de directeur van het cluster Werk en Inkomen met het verzoek op de klachten van de heer C. en mevrouw A. te reageren. Daarnaast informeert de ombudsman de directeur dat hij ambtshalve onderzoek doet naar de interne communicatie over het agressie-incident dat op 10 januari 2014 zou hebben plaatsgevonden.
37. Op 2 april 2014 neemt de ombudsman inzage in het elektronisch dossier.
38. Op 2 april 2014 besluit de gemeente de aanvraag om een bijstandsuitkering vanaf 18 juli 2013 toe te kennen.
39. Op 2 april 2014 neemt de gemeente een besluit op de ingebrekestelling wegens niet tijdig beslissen van 25 oktober 2013. De gemeente besluit de volledige dwangsom van € 1.260 toe te kennen.
40. Op 7 april 2014 besluit de gemeente de aanvraag voor een Woonkostentoeslag van 21 januari 2014 af te wijzen.
41. Op 7 april 2014 besluit de gemeente de aanvraag van 12 februari 2014 voor bijzondere bijstand in de vorm van een toelage voor kinderen van 4 tot 17 jaar die tot het huishouden behoren, af te wijzen.
42. Op 8 april 2014 reageert een medewerker van het Centraal Meldpunt Klachten van het cluster Werk en Inkomen op de brief van 26 maart 2014 van de ombudsman. Inmiddels zijn de aanvragen afgehandeld (zie ook onder punt 38, 39, 40 en 41), maar het is niet duidelijk waarom dit zo lang heeft geduurd. Bij de reactie stuurt Werk en Inkomen het Werkproces Veiligheid mee.





43. Omdat mevrouw A. het onterecht vindt dat haar aanvraag voor een Woonkostentoeslag is afgewezen vanwege het niet verstrekken van inlichtingen stuurt zij een klacht naar Werk en Inkomen. Werk en Inkomen stuurt de klacht als bezwaarschrift door naar de Algemene bezwaarschriftencommissie.
44. Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek in het fysieke en elektronische Wwb-dossier heeft de ombudsman besloten de bevindingen op te stellen en de heer C. en mevrouw A. alsmede de directeur van het cluster Werk en Inkomen de gelegenheid te geven op de bevindingen te reageren. De concept-bevindingen zijn per brief van 26 mei 2014 ook aan het College van burgemeester en wethouders en de wethouder Sociale Zaken verstuurd. Aan deze conceptbevindingen heeft de ombudsman een voorlopig oordeel verbonden alsmede een structurele aanbeveling gedaan.
45. Op 3 juni 2014 reageerde mevrouw A. dat zij niets toe te voegen had aan de conceptbevindingen behalve ten aanzien van de gang van zaken omtrent het ondertekenen van het gespreksverslag van het ordegesprek op 23 januari 2014. Mevrouw A. merkt op dat zij in feite gedwongen is te tekenen voor iets wat zij niet heeft gedaan.
46. Op 23 juli 2014 reageert de clusterdirecteur Werk en inkomen dat hij de conclusies deelt en waarde hecht aan de aanbeveling. Bij zijn reactie stuurt hij de brief van 9 juli 2014 van wethouder Struijvenberg aan de commissie Werk en Inkomen, Participatie en Volksgezondheid waarin deze toezeggingen doet over maatregelen om de dienstverlening van Werk en Inkomen te verbeteren. De directeur stelt dat hij niet toe te voegen heeft of af te dingen op de conceptbevindingen.
47. De ombudsman besluit daarop het onderzoek naar de klacht te sluiten en de bevindingen en zijn oordeel vast te stellen. Aan dit oordeel verbindt hij een aanbeveling.

### *Wet en regelgeving*

48. De gemeente moet op een aanvraag binnen de in de wet bepaalde termijn besluiten. Als de wet geen termijn noemt, moet de gemeente binnen een redelijke termijn besluiten. Een redelijke termijn is verstreken als 8 weken na ontvangst van de aanvraag geen beslissing is genomen en de gemeente niet heeft laten weten dat er meer tijd nodig is om op de aanvraag te beslissing.



49. Als de aanvraag niet compleet is, wordt de termijn voor het geven van een beslissing opgeschort, vanaf het moment dat de gemeente de aanvrager heeft gevraagd om aanvullende stukken in te leveren tot het moment dat die stukken ontvangen zijn.<sup>1</sup>
50. Als de gemeente niet binnen de redelijke termijn beslist op een aanvraag kan een aanvrager de gemeente in gebreke stellen en een beroep op een dwangsom doen. Als de gemeente alsnog binnen 2 weken beslist op de aanvraag is geen dwangsom verschuldigd. Beslist de gemeente niet binnen 2 weken, dan gaat er een dwangsom lopen voor een periode van maximaal 42 dagen, die kan oplopen tot een bedrag van € 1260.
51. De Servicenormen van de gemeente Rotterdam zijn: *“Binnen vijf werkdagen ontvangt u antwoord op uw vraag, idee of klacht. Is het een lastige of meervoudige klacht dan krijgt u uiterlijk binnen vier weken een antwoord. Halen we dit niet? Dan informeren wij u tijdig.”*<sup>2</sup>

### *Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten*

52. De ombudsman toetst het optreden van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam (afdeling Beheer en Inkomen van het cluster Werk en Inkomen) aan de behoorlijkheidsvereisten:

#### Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig als mogelijk.

*De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke –korte- termijn.*

#### Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

*De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.*

#### Professionaliteit

<sup>1</sup> Artikel 4:13, 4:14 en 4:15 Algemene wet bestuursrecht

<sup>2</sup> <http://www.rotterdam.nl/smartsite.dws?id=1006783>



De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. *Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.*

### **Overwegingen**

*Ten aanzien van het niet reageren op aanvragen en ingebrekestellingen en geen vervolg geven aan toezeggingen.*

53. De ombudsman stelt vast dat Werk en Inkomen op 2 april 2014 een beslissing neemt op de aanvraag voor een **Wwb-uitkering** van 18 juli 2013. In de periode van 18 juli 2013 tot 18 september 2013 hebben de heer C. en mevrouw A. aanvullende gegevens ingediend. Uit het dossier blijkt niet dat daarna nog stukken opgevraagd zijn of dat Werk en Inkomen de heer C. en mevrouw A. geïnformeerd heeft dat er meer tijd nodig was om een beslissing op hun aanvraag te nemen. De ombudsman stelt vast dat de redelijke termijn voor het afhandelen van een Wwb-aanvraag met ongeveer een half jaar is overschreden.
54. Op de aanvraag voor een **woonkostentoeslag** van 21 januari 2014 is op 7 april 2014 een afwijzende beslissing genomen omdat de heer C. en mevrouw A. geen inlichtingen zouden hebben verstrekt. In het dossier is in de periode van 21 januari 2014 en 7 april 2014 geen verzoek om inlichtingen aangetroffen, noch een mededeling dat Werk en Inkomen meer tijd nodig had om een beslissing te nemen op de aanvraag. De ombudsman stelt vast dat de redelijke termijn voor het nemen van een beslissing op een aanvraag is overschreden.
55. Op de aanvraag voor een **kindertoelage** van 21 januari 2014 en 12 februari 2014 is op 7 april 2014 een afwijzende beslissing genomen. In het dossier is in de periode tussen 21 januari 2014 en 7 april 2014 geen verzoek om inlichtingen aangetroffen noch een mededeling dat Werk en Inkomen meer tijd nodig had om de aanvraag af te handelen. De ombudsman stelt vast dat de redelijke termijn voor het nemen van een beslissing op een aanvraag is overschreden.
56. Op de **ingebrekestelling** van 22 oktober 2013 wegens het niet tijdig beslissen op de aanvraag voor een Wwb-uitkering heeft Werk en Inkomen op 2 april 2014 een beslissing genomen. In de beslissing van 2 april 2014 staat dat de afhandelingstermijn van de aanvraag Wwb op 12 september 2013 was verstreken, dat de ingebrekestelling op 25 oktober 2013 is ontvangen en dat op 9 november 2013 de dwangsom verschuldigd was. De heer C. en mevrouw A. hadden formeel de mogelijkheid om beroep bij de rechtbank aan te tekenen tegen het uitblijven van een beslissing op hun ingebrekestelling. Zij hebben dit



niet gedaan. Dat doet niets af aan het feit dat Werk en Inkomen te laat op de ingebrekestelling gereageerd heeft; niet binnen twee weken alsnog een beslissing heeft genomen op hun Wwb-aanvraag en niet na afloop van de dwangsomtermijn een beslissing heeft genomen op de ingebrekestelling.

57. Op 14 januari 2014 reageert Werk en Inkomen op de **klacht** van mevrouw A. van 14 november 2013. Het staat vast dat Werk en Inkomen die klacht tijdig heeft ontvangen omdat mevrouw A. bij brief van 26 november 2013 van Werk en Inkomen een ontvangstbevestiging kreeg dat de klacht is ontvangen. De ombudsman stelt vast dat Werk en Inkomen niet tijdig, althans niet binnen 4 weken, gereageerd heeft op de klacht en mevrouw A. geen bericht heeft gekregen dat Werk en Inkomen meer tijd nodig had.

58. De klacht van de heer C. en mevrouw A. over het niet voldoende reageren op aanvragen, klachten en ingebrekestellingen is gegrond. Er is niet binnen een redelijke termijn, of de termijnen die daarvoor staan, gereageerd op de aanvragen Wwb, woonkostentoeslag, kindertoeslag, de ingebrekestelling en klachten daarover.

*Ten aanzien van het geen vervolg geven aan toezeggingen*

59. In de klachtafhandelingsbrief van 14 januari 2014 staat dat er nog bericht komt over de inhoudelijke afhandeling van de ingebrekestelling en dat er te weinig voorschotten zijn betaald. Aan die toezeggingen is geen tijdig vervolg gegeven. Pas op 29 januari 2014 is het vijfde voorschot verstrekt, terwijl op 14 januari 2014 voor Werk en Inkomen duidelijk was dat op dat moment al zes voorschotten verstrekt hadden moeten worden. Daarna duurt het 6 weken voor de heer C. en mevrouw A. op 6 maart 2014 hun zesde voorschot krijgen, terwijl ze toen eigenlijk hun achtste voorschot hadden moeten krijgen.

60. In het elektronische dossier trof de ombudsman notities aan dat Werk en Inkomen op de hoogte was van de achterstand in de voorschotten. Uit RAAK, het interne elektronische systeem van Werk en Inkomen is op te maken dat medewerkers van het Centraal Meldpunt Klachten en Werk Loont signalen hebben afgegeven aan het Werkplein Herenwaard dat de nood bij de heer C. en mevrouw A. zeer hoog was en dat zij door het niet tijdig uitbetalen van de voorschotten in financiële problemen waren gekomen. Op deze signalen werd onvoldoende niet of te laat gereageerd.

61. Door te handelen zoals hierboven omschreven heeft Werk en Inkomen de heer C. en mevrouw A. in een onmogelijke situatie gebracht. De klachten van de heer C. en mevrouw A. zijn gegrond, omdat er in strijd met het vereiste van



voortvarendheid is gehandeld. Omdat er niet tijdig vervolg is gegeven aan toezeggingen om alsnog te reageren heeft Werk en Inkomen zich onvoldoende betrouwbaar getoond.

### *Ambtshalve*

62. Tijdens het onderzoek constateerde de ombudsman dat gedurende een periode van twee weken de dienstverlening aan de heer C. en mevrouw A. was opgeschort vanwege een agressie incident op 10 januari 2014. De heer C. was bij dit incident betrokken. Voorop gesteld moet worden dat de ombudsman van mening is dat agressie of geweld nooit een oplossing is.
63. Op dezelfde dag dat het bewuste incident plaatsvindt constateert de medewerker van WerkLoont dat de heer C. en mevrouw A. radeloos zijn en dat dit gedrag niet past bij de persoon van de heer C. Deze constatering samen met de vaststelling dat de heer C. een ijverig en rustig persoon is, die zelf hard aan het werk is om een baan te vinden aldus interne notities in Raak hadden mee gewogen moeten worden bij de overwegingen de dienstverlening al dan niet op te schorten. Daarbij had ook rekening gehouden moeten worden met de lange duur van de afhandeling van de aanvraag. Het traject ordegesprek en bevestiging van toezeggingen had hoe dan ook zijn gang kunnen hebben.
64. Dit klemt temeer omdat in diezelfde periode de medewerker van het Centraal Meldpunt Klachten die de klacht van 14 november 2013 in behandeling heeft, probeert de afhandeling van de aanvragen te bespoedigen. Hij doet daartoe aan de afdelingsmanager expliciet een verzoek om haar interventie, dat zij afwijst vanwege het agressie incident.
65. In één van de interne berichten over de beëindiging van de dienstverlening trof de ombudsman een ☺ aan. Het past nooit, maar zeker niet in de context van dit dossier om een bericht over het staken van de dienstverlening af te sluiten met een ☺!
66. Ambtshalve is de ombudsman van oordeel dat Werk en Inkomen zich onvoldoende professioneel heeft opgesteld bij de afhandeling van het agressie incident van 10 januari 2014.





## *Oordeel*

- I De onderzochte gedraging van het cluster Werk en Inkomen over het niet reageren op aanvragen voor een Wwb-uitkering, woonkostentoeslag en kindertoeslag, alsmede de ingebrekestelling en de klachten is niet behoorlijk.
- II De onderzochte gedraging van het cluster Werk en Inkomen over het niet nakomen van toezeggingen is niet behoorlijk.
- III Ambtshalve stelt de ombudsman vast dat de manier waarop op een agressie incident is gereageerd, niet behoorlijk is.

## *Aanbeveling*

Omdat inmiddels op alle aanvragen, klachten en de ingebrekestelling is gereageerd verbindt de ombudsman geen individuele aanbeveling aan dit oordeel.

### *Structureel*

Deze klacht staat niet op zichzelf. Op dit moment heeft de ombudsman meer klachten van dezelfde aard in behandeling. De ombudsman doet daarom de algemene aanbeveling het aantal niet afgehandelde aanvragen te monitoren en daarbij vooral de afhandelingstermijnen in kaart te brengen en waar nodig maatregelen te treffen en de ombudsman over de stand van zaken en de voortgang te informeren.

De ombudsman heeft kennis genomen van de brief van de wethouder Werkgelegenheid en Economie van 9 juli 2014 en zal de effecten van de toegezegde maatregelen nauwgezet volgen.