



Bevindingen en oordeel

gemeentelijke ombudsman Rotterdam

inzake de klacht van de heer R. te Rotterdam

over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Werk en inkomen

Dossiernummer: 2014.301

Datum: 2 september 2014





Klachtomschrijving

De heer R. klaagt erover dat de gemeente Rotterdam niet binnen een termijn van acht weken heeft beslist op zijn aanvraag bijzondere bijstand.

Door de late beslissing van de gemeente heeft de heer R. deurwaarderskosten moeten betalen. Bovendien heeft hij niet kunnen overstappen naar het IZA Cura Rotterdampakket. De heer R. moet nu meer betalen voor zijn ziektekostenverzekering waardoor hij geen aanvullende verzekering heeft kunnen afsluiten.

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 15 april 2013 vraagt de heer R. bijzondere bijstand aan om zijn achterstand bij VGZ ziekenfonds in te lopen zodat hij in 2014 via het IZA Cura Rotterdampakket collectief verzekerd kan worden en tevens een aanvullende verzekering kan afsluiten.
2. Op 18 april 2013 wijst de gemeente Rotterdam de aanvraag bijzondere bijstand af. De heer R. moet de kosten van de verzekering betalen uit zijn uitkering. Voor de betalingsachterstand kan hij een regeling treffen met VGZ ziekenfonds en hij wordt verwezen naar de Kredietbank Rotterdam.
3. Op 24 april 2013 dient de heer R. een bezwaarschrift in bij de gemeente tegen de afwijzing van de bijzondere bijstand.
4. Op 10 juli 2013 wordt het bezwaarschrift van de heer R. ongegrond verklaard.
5. In augustus/september 2013 (geen exacte datum bekend) stuurt de gemeente Rotterdam een brief aan de heer R. dat het besluit is genomen dat alle mensen met een bijstandsinkomen en een achterstand bij het ziekenfonds leenbijstand krijgen.
6. Op 22 oktober 2013 vraagt de heer R. opnieuw bijzondere bijstand aan om zijn achterstand bij VGZ ziekenfonds in te lopen zodat hij in 2014 via het IZA Cura Rotterdampakket collectief verzekerd kan worden en tevens een aanvullende verzekering kan afsluiten.
7. In de periode tussen 22 oktober 2013 en 17 januari 2014 neemt de heer R. drie keer telefonisch contact op met de gemeente Rotterdam over zijn aanvraag bijzondere bijstand. De heer R. wordt niet teruggebeld.
8. Op 17 januari 2014 wordt de heer R. teruggebeld door een medewerker van het Centraal Meldpunt Klachten, door een medewerker van Werk en inkomen en door zijn klantmanager.



9. Op 17 januari 2014 stuurt de gemeente Rotterdam (cluster Werk en inkomen) een brief aan de heer R. waarin de bijzondere bijstand wordt toegekend. Aan de toekenning worden twee voorwaarden verbonden: de heer R. moet de eerstvolgende gelegenheid overstappen naar het Rotterdampakket bij IZA Cura en de heer R. mag tot hij overgestapt is geen nieuwe schulden bij zijn zorgverzekeraar maken tot hij overgestapt.
10. Op 18 januari 2014 (6:49 uur) stelt de heer R. de gemeente Rotterdam per e-mail in gebreke wegens niet tijdig beslissen op zijn aanvraag en stelt hij de gemeente aansprakelijk.
11. Op 22 januari 2014 stuurt de gemeente de heer R. een brief waarin wordt medegedeeld dat de gemeente Rotterdam op 17 januari 2014 zijn ingebrekestelling wegens niet tijdig beslissen op zijn aanvraag bijzondere bijstand heeft ontvangen. De gemeente schrijft de heer R. geen dwangsom verschuldigd te zijn omdat de gemeente binnen twee weken na ontvangst van zijn ingebrekestelling een beschikking op zijn aanvraag heeft gegeven.
12. Op 23 januari 2014 mailt een medewerker van Werk en inkomen de heer R. met de mededeling dat op 22 januari 2014 een beschikking is toegezonden.

Klachtbehandeling door de ombudsman

13. Op 26 februari 2014 richt de heer R. zich per e-mail tot de ombudsman met een klacht over de gemeente Rotterdam. De heer R. wil de gemeente in gebreke stellen.
14. Op 27 februari 2014 belt de ombudsman naar de heer R. De heer R. licht zijn klacht telefonisch nader.
15. Op 20 maart 2014 stuurt de ombudsman een brief aan het Cluster Werk en inkomen met het verzoek inzage te verkrijgen in het dossier van de heer R. met betrekking tot zijn aanvraag bijzondere bijstand. Daarnaast verzoekt de ombudsman inzage te krijgen in het verloop van de klachtbehandeling door het Centraal Meldpunt Klachten.
16. Op 20 maart 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de heer R. dat de ombudsman inzage zal vragen in zijn dossier bij het cluster Werk en inkomen en vraagt de heer R. hiertoe toestemming te verlenen.
17. Op 23 maart 2014 ondertekent de heer R. de verklaring dat hij ervan op de hoogte is dat de ombudsman inzage heeft in zijn dossier in het kader van zijn aanvraag bijzondere bijstand.
18. Op 25 maart 2014 (09:10 uur) stuurt de heer R. een e-mail aan de ombudsman waarin hij meedeelt dat hij de gemeente in gebreke heeft



- gesteld op 17 januari 2014. Dezelfde dag heeft hij antwoord had gehad dat hij nergens recht op heeft.
19. Op 25 maart 2014 (10:00 uur) stuurt de heer R. zijn e-mail d.d. 25 maart 2014 aan sociale zaken door aan de ombudsman.
 20. Op 25 maart 2014 stuurt de ombudsman de klachtenmedewerker van de gemeente de e-mail van de heer R. van 25 maart 2014 met het verzoek deze e-mail in behandeling te nemen.
 21. Op 26 maart 2014 mailt de heer R. aan de ombudsman dat hij voortaan alle correspondentie zal doorsturen aan de ombudsman.
 22. Op 27 maart 2014 stuurt de ombudsman een e-mail aan de heer R. dat zijn klacht aan de gemeente door de ombudsman voor kennisgeving is aangenomen omdat de ombudsman ervan uitgaat dat de gemeente naar de heer R. zal reageren.
 23. Op 28 maart 2014 stuurt de klachtenmedewerker van de gemeente een e-mail aan de heer R. met de vraag stukken te zenden waaruit zijn financiële benadeling blijkt. Een juridische collega behandelt zijn financiële claim.
 24. Op 29 maart 2014 stuurt de heer R. een e-mail aan de klachtenmedewerker van het Centraal Meldpunt Klachten waarin hij toezegt de benodigde stukken te zullen sturen.
 25. Op 31 maart 2014 stuurt de heer R. de klachtenmedewerker de gevraagde gegevens ter onderbouwing van zijn financiële claim.
 26. Op 2 april 2014 verzoekt de ombudsman per e-mail de klachtenmedewerker van de gemeente het dossier van de heer R. in te zien.
 27. Op 9 april 2014 ziet een medewerker van de ombudsman het dossier van de heer R. bij de gemeente Rotterdam in.
 28. Op 11 april 2014 ontvangt de ombudsman de brief van 10 april 2014 van de klachtenmedewerker waarin ingegaan wordt op de drie klachtonderdelen van de klacht van de heer R..
 29. Op 22 april 2014 stuurt de ombudsman een brief aan het Cluster Werk en inkomen met het verzoek de ombudsman te informeren binnen welke termijn de heer R. een reactie ontvangt op zijn financiële claim van 18 januari 2014.
 30. Op 22 april 2014 stuurt de ombudsman aan de heer R. de reactie van de gemeente Rotterdam, cluster Werk en inkomen d.d. 10 april 2014 met het verzoek – desgewenst – hierop te reageren bij de ombudsman.
 31. Op 25 april 2014 belt de heer R. naar de ombudsman en deelt hij mede dat hij geen opmerkingen heeft op de brief van de gemeente d.d. 10 april 2014 over zijn klacht.



32. Op 29 april 2014 stuurt de klachtenmedewerker van de gemeente een e-mail aan de ombudsman waarin medegedeeld wordt dat de juridisch behandelaar de claim van de heer R. binnen veertien dagen behandelt.
33. Op 15 mei 2014 belt de ombudsman naar de behandelaar van de financiële claim hoe het staat met de afhandeling van de claim.
34. Op 21 mei 2014 ontvangt de ombudsman een kopie van de brief van de gemeente aan de heer R. met daarin de reactie van de gemeente op het verzoek om schadevergoeding. De gemeente neemt een beslissing op zijn verzoek om schadevergoeding. De gemeente erkent dat de beslissing op zijn aanvraag te laat is afgehandeld. Coulanchehalve komt de gemeente de heer R. tegemoet gekomen en de gemeente honoreert zijn claim ad € 739,81.
35. Op 12 juni 2014 stuurt de ombudsman de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel aan zowel de heer R. als de gemeente met het verzoek binnen een termijn van vier weken te reageren.
36. Op 16 juli 2014 rappelleert de ombudsman zowel de heer R. als de gemeente omdat nog geen reactie is ontvangen op de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel.
37. Op 24 juli 2014 laat de heer R. telefonisch weten dat hij het eens is met de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel. Hij heeft geen op- en aanmerkingen.
38. Op 26 augustus 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de gemeente dat geen reactie is ontvangen op de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel. De ombudsman gaat ervan uit dat de gemeente geen gebruik wil maken van de gelegenheid om te reageren en zal over gaan tot het opstellen van het definitieve oordeel.

Bevindingen

39. De heer R. heeft op 22 oktober 2013 een aanvraag bijzondere bijstand bij de gemeente Rotterdam ingediend.
40. Na ontvangst van het ingevulde en ondertekende formulier bepaalt de gemeente of iemand voor de aangevraagde vergoeding/toeslag in aanmerking komt. De gemeente heeft daar een redelijke termijn (zes tot acht weken) de tijd voor.
41. De gemeente beslist niet binnen een termijn van acht weken op de aanvraag van de heer R. Uiterste beslisdatum was 16 december 2013.
42. Na een termijn van twaalf weken, op 17 januari 2014, wordt de aanvraag bijzondere bijstand aan de heer R. toegekend.



43. Omdat de gemeente Rotterdam niet binnen een termijn van acht weken heeft beslist, heeft de heer R. deurwaarderskosten moeten betalen en heeft hij per 1 januari 2014 niet kunnen overstappen naar het IZA Cura Rotterdampakket.
44. De heer R. stelt de gemeente op 18 januari 2014 in gebreke wegens niet tijdig beslissen op zijn aanvraag en hij stelt de gemeente aansprakelijk.
45. De gemeente schrijft de heer R. op 22 januari 2014 dat de gemeente hem geen dwangsom verschuldigd is omdat de gemeente binnen twee weken na ontvangst van zijn ingebrekestelling een beschikking op zijn aanvraag heeft gegeven.
46. Op 28 maart 2014 vraagt de gemeente aan de heer R. stukken te sturen waaruit blijkt dat de heer R. financieel benadeeld is.
47. Op 31 maart 2014 stuurt de heer R. ter onderbouwing van zijn financiële claim de benodigde gegevens aan de gemeente toe.
48. Op 21 mei 2014 beslist de gemeente op de financiële claim van de heer R. en kent hem een bedrag ad € 739.81 toe.

Beoordeling

Wet- en regelgeving

49. Bijzondere bijstand is een eenmalige uitkering die iemand kan ontvangen als iemand noodzakelijke kosten heeft die niet van het inkomen betaald kunnen worden.
50. Om in Rotterdam gebruik te maken van bijzondere bijstand wordt een "aanvraagformulier bijzondere bijstand" van de gemeente Rotterdam ingevuld. Dit formulier is te vinden op de website van de gemeente Rotterdam. Zowel op de website als op het aanvraagformulier staat vermeld dat de gemeente Rotterdam binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag een beslissing neemt op de aanvraag.
51. Bijzondere bijstand is gebaseerd op artikel 35 van de Wet werk en bijstand.

Toetsing aan de behoorlijkheidsvereisten

52. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten Voortvarendheid en Coulante opstelling.



53. Voortvarendheid: de overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. *De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijke 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 – kort – termijn.

54. 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. *De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregelen die in het algemeen belang is genomen.*

Overwegingen

55. De ombudsman constateert dat de gemeente niet tijdig heeft beslist op de aanvraag van de heer R.
56. De gemeente erkent dat de beslissing op de aanvraag bijzondere bijstand van de R. te laat is afgehandeld.
57. De heer R. heeft persoonlijke schade opgelopen omdat de gemeente de aanvraag ter dekking van de schuld bij de ziektekostenverzekeraar te laat heeft afgehandeld.
58. De heer R. heeft per 1 januari 2014 niet kunnen overstappen naar het IZA Cura Rotterdampakket. Hij moet hierdoor meer betalen voor zijn ziektekostenverzekering. Hij heeft geen aanvullende verzekering kunnen afsluiten.
59. De ombudsman neemt met er instemming kennis van dat de gemeente de heer R. coulancehalve financieel tegemoet is gekomen, gezien zijn persoonlijke situatie.



Oordeel

60. De ombudsman acht het optreden van de gemeente Rotterdam in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Voortvarendheid.
61. De ombudsman acht het optreden van de gemeente Rotterdam niet in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Coulante opstelling.

De klacht over de onderzochte gedraging van het cluster Werk en inkomen van de gemeente Rotterdam is deels gegrond vanwege strijd met de behoorlijkheidsvereiste Voortvarendheid.

De klacht is deels ongegrond omdat de gemeente de heer R. tegemoet is gekomen in zijn financiële claim.

Aanbeveling

Vanwege de financiële tegemoetkoming die de heer R. inmiddels heeft ontvangen verbindt de ombudsman geen aanbeveling aan zijn voorlopig oordeel.

