



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw S. te Rotterdam
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Werk en Inkomen

Dossiernummer: 2014.933
Datum: 30 november 2015



Klacht

1. Mevrouw S. klaagt zich over de manier waarop de gemeente haar aanvraag voor een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand (Wwb) heeft afgehandeld.

De klachten zijn:

Klacht 1: Mevrouw S. vindt dat het te lang duurt voordat de gemeente een beslissing op haar aanvraag voor een uitkering neemt.

Klacht 2: Mevrouw S. vindt dat zij – ondanks diverse terugbelverzoeken – niet goed geïnformeerd wordt over de gang van zaken, met name over een eventueel onderzoek naar haar woonsituatie en over de vraag of zij wel of niet een aantal uur in de week kan werken en wat voor gevolgen dat heeft.

2. Op 13 juni 2014 reageert de gemeente op de klacht van 27 mei 2014. Op 19 juni 2014 dient mevrouw S. een klacht bij de ombudsman in. Op 24 juli 2014 besluit de ombudsman een onderzoek naar de klacht in te stellen.
3. Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld en mevrouw S. en de gemeente bij brieven van 21 juli 2015 de gelegenheid gegeven op de bevindingen te reageren. De bevindingen werden ook toegestuurd aan het college van burgemeester en wethouders en de wethouder Werkgelegenheid en Economie de heer M.J.W Struijvenberg. Aan zijn bevindingen verbond de ombudsman een voorlopig oordeel. Van mevrouw S. ontvangt de ombudsman op 15 september 2015 een reactie. Op 10 augustus 2015 en 4 november 2015 reageert de gemeente op de bevindingen. Daarop besluit de ombudsman de bevindingen definitief vast te stellen en zijn oordeel te geven. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

De aanvraag

4. Op 22 januari 2014 dient mevrouw S. een aanvraag in voor een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand (Wwb).



5. Op 27 maart 2014 stelt mevrouw S. de gemeente schriftelijk in gebreke omdat de gemeente nog geen besluit op haar aanvraag heeft genomen.
6. Op 2 juni 2014 gaat de gemeente bij mevrouw S. op huisbezoek. Tijdens het huisbezoek krijgt mevrouw S. de informatiefolder 'Het huisbezoek': *".....Wij vertellen u wat de uitkomst is van het afgelegde huisbezoek..."*
7. Op 17 juli 2014 besluit de gemeente mevrouw S. de uitkering toe te kennen.
8. Op 17 juli 2014 besluit de gemeente mevrouw S. de maximale dwangsom van € 1.240,00 toe te kennen omdat de aanvraag niet tijdig is afgehandeld.

De informatieverstrekking

9. Op 16 mei 2014 heeft mevrouw S. een afspraak met haar inkomensconsulent mevrouw K.
10. Op 2 juni 2014 gaat de gemeente op huisbezoek. De gemeente belooft mevrouw S. een verslag van het huisbezoek toe te sturen.
11. Op 6 juni 2014 stuurt mevrouw S. een e-mail aan haar inkomensconsulent mevrouw K. waarin zij vraagt wanneer de gemeente een besluit op haar aanvraag neemt en of zij een aantal uur per week mag werken. Mevrouw S. schrijft dat zij dit ook in het gesprek op 16 mei 2014 aan mevrouw K. heeft gevraagd en dat ze inzage in haar dossier wil.
12. In een telefoongesprek van 20 juni 2014 zegt een medewerker van het voormalige Centraal Meldpunt Klachten (nu team Klachten Werk en Inkomen) mevrouw S. toe dat het verslag van het huisbezoek van 2 juni 2014 naar haar opgestuurd zal worden.
13. Omdat mevrouw S. daarna niets ontvangt, vraagt ze in een telefoongesprek van 27 juni 2014 aan een medewerker van Werk en Inkomen om haar het verslag van het huisbezoek toe te sturen.
14. Op 10 juli 2014 ziet mevrouw S. haar dossier bij de gemeente in.

Belsysteem van de gemeente

15. Burgers kunnen hun vragen en meldingen via het servicenummer aan de gemeente voorleggen. In Rotterdam is dit het telefoonnummer 14010.
16. Op 12 augustus 2014 ziet een medewerker van de ombudsman het belsysteem van 14010, 'Klantbeeld'¹, in.
17. Op basis van het telefoonnummer of het BSN van mevrouw S. volgt uit het belsysteem in een contacthistorie. Hieruit maakt de ombudsman op dat

¹ Klantbeeld is de kennisbank, waar per cluster van de gemeente de meest gestelde vraag/antwoord combinaties in te vinden zijn.



mevrouw S. tussen 6 juni 2014, de dag dat zij mevrouw K. een e-mail met haar vragen stuurde en 27 juni 2014, 8 keer met 14010 belt. De 8^{ste} keer, op 27 juni 2014, wordt zij doorverbonden met een medewerker van Werk en Inkomen.

18. Hieronder de printscreen van 12 augustus 2014 met de contacthistorie van 1 januari 2014 tot 12 augustus 2014:

Klantbeeld
123863

Vastleggen

Beëindigen
Doorverbinden
Terugnemen
Doorzetten
Terugbelnotitie
Vrij uitbellen

Vestiging: klant heeft al BSN, stond u eerder ingeschreven in BRP als RN-klant? NEE: maak afspr. hervest. JA: maak afspr. 1e vest. Faq 6319

Let op: 1, 8, 15 en 22 augustus is ondersteuning afwezig in gebied Hillegersberg-Schiebroek.

29/7: Indien een Publieksreactie moet worden aangemaakt voor een bedrijf of anoniem, verwijst klant dan naar www.rotterdam.nl/contact

Kennisbank	Contacthistorie	SoZaWe
	27-06-14 11:06 Faq Doorverbinden naar ambtenaar (nimmer gegevens verstrekken!)	
	19-06-14 10:10 Faq Wat is de status van mijn publieksreactie?	
	17-06-14 16:40 Faq Centraal Meldpunt Klachten	
	17-06-14 15:04 Terugbelnotitie Terugbel notitie: W&I - Vastleggen/Doorverbinden 09.00 tot 17.00 Intake Inkomen Noord (WP HDP): aanvraag WWB en 2de gesprek inspanningstoets na 4-6 weken heeft plaatsgevonden	
	17-06-14 14:58 Faq W&I - Vastleggen/Doorverbinden 09.00 tot 17.00 Intake Inkomen Noord (WP HDP): aanvraag WWB en 2de gesprek inspanningstoets na 4-6 weken heeft plaatsgevonden	
	12-06-14 16:59 Zaak: Klacht (SZW) Klacht	
	12-06-14 16:46 Faq Centraal Meldpunt Klachten SoZaWe - Algemene informatie?	
	10-06-14 11:46 Faq Centraal Meldpunt Klachten: Status afhandeling klacht	
	21-01-14 00:01 Zaak: Verzoek om kwijtschelding (GBR) Verzoek Om Kwijtschelding	
	04-12-13 09:11 Faq Roteb - Minicontainer kapot. Wat nu?	
	04-12-13 08:56 Faq Roteb - Minicontainer kapot. Wat nu?	

19. Op 17 juni 2014 om 15:04 uur noteert een medewerker van 14010 een terugbelnotitie voor het cluster Werk en Inkomen: *“aanvraag WWB en 2^{de} inspanningstoets na 4-6 weken heeft plaatsgevonden.”*

20. Als aan een terugbelnotitie vervolg is gegeven, dan vervalt deze in het scherm van het belsysteem. Met andere woorden, als de burger is teruggebeld dan is de terugbelnotitie niet meer in het belsysteem zichtbaar.

21. Uit de printscreen van 12 augustus 2014 blijkt dat mevrouw S. in de maand juni 2014 8 keer met 14010 heeft gebeld. Omdat de terugbelnotitie van 17 juni 2014 nog in Klantbeeld staat, leidt de ombudsman uit de verklaring van een medewerker van het cluster Publiekszaken af, dat mevrouw S. niet teruggebeld is naar aanleiding van deze terugbelnotitie.



22. *Het standpunt van mevrouw S.:*

- Het is onbegrijpelijk dat de gemeente er 5 maanden over heeft gedaan om zaken uit te zoeken. Vanaf het begin heeft mevrouw S. haar medewerking verleend en alle stukken ingediend. Toen zij haar dossier op 10 juli 2014 inzag bleken er veel stukken te ontbreken.
- De inkomensconsulent Mevrouw K. belde vaak niet terug en kwam toezeggingen en afspraken niet na.
- De medewerkers van 14010 verbonden mevrouw S, nadat zij een klacht had ingediend, niet door met de gemeente omdat de termijn van 4 weken nog niet verstreken was.
- In maart 2014 zou er een melding bij de gemeente zijn binnengekomen dat zij samen zou wonen. Het huisbezoek had veel eerder dan 2 juni 2014 kunnen en moeten plaatsvinden.
- De gemeente zou het moeten toejuichen dat zij vrijwilligerswerk deed en een opleiding volgde. Nu voelt ze zich door de gemeente als een crimineel behandeld.
- Mevrouw S. is vanwege alle gebeurtenissen overspannen geraakt en naar een andere gemeente verhuisd.

23. *Het standpunt van de gemeente:*

- De inkomensconsulent mevrouw K. geeft aan dat zij wel op de terugbelverzoeken en e-mails van mevrouw S. reageerde. De versies van mevrouw S. en mevrouw K. zijn te verschillend om te achterhalen hoe het in werkelijkheid is gegaan.
- De gemeente erkent dat de afhandelingstermijn voor de aanvraag ruimschoots overschreden is. Er is eerst onderzoek gedaan naar het persoonsgebonden budget dat mevrouw S. ontvangt. Daarnaast is er onderzoek gedaan naar het vrijwilligerswerk dat zij deed. Nadat er over deze twee zaken uitsluitel was, heeft er een huisbezoek plaatsgevonden. Het was beter geweest als alles binnen de gestelde afhandelingstermijn had plaatsgevonden, aldus de gemeente.
- De gemeente erkent dat mevrouw S. het verslag van het huisbezoek niet heeft gekregen.
- De gemeente erkent dat zij mevrouw S. een bericht had moeten sturen dat de gemeente niet binnen de beslistermijn op haar aanvraag zou kunnen beslissen.
- De gemeente biedt voor deze gang van zaken excuses aan mevrouw S. aan.



- De gemeente stelt er alles aan te doen om de bereikbaarheid te optimaliseren. Het onderzoek naar de klacht van mevrouw S. heeft naar voren gebracht dat afspraken over het doorverbinden van 14010 naar medewerkers van de gemeente mogelijk onduidelijk zijn. De gemeente heeft deze afspraken daarom inmiddels aangescherpt. Een voorbeeld is dat wanneer iemand naar de status van zijn klacht vraagt, direct doorverbonden wordt met het team Klachten Werk en Inkomen.
- De gemeente reageert in een brief van 13 juni 2014 op de klacht van mevrouw S. van 4 juni 2014. De ombudsman betreft in zijn onderzoek naar de klacht ook de gebeurtenissen na 13 juni 2014. De gemeente heeft hier niet eerst zelf op deze nieuwe klachten kunnen reageren.

Wet en regelgeving

24. *Artikel 53 a Wet werk en bijstand: Verstrekking en onderzoek gegevens*

- Lid 1: het college van burgemeester en wethouders bepaalt welke gegevens en bewijsstukken door de belanghebbende, ten behoeve van de verlening van bijstand, dienen te worden verstrekt.
- Lid 2: het college kan de belanghebbende verzoeken om aan te tonen dat: hij een belanghebbende in de zin van de Wwb is; de feitelijke woonsituatie in overeenstemming is met de door hem verstrekte adres; hij de algemeen noodzakelijke kosten van het bestaan niet geheel of gedeeltelijk met een ander kan delen. *“Teneinde hem daartoe in de gelegenheid te stellen, kan het college bij die verzoeken de belanghebbende aanbieden met diens toestemming zijn woning binnen te treden.”*
- Lid 7: het college is bevoegd onderzoek in te stellen naar de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens die noodzakelijk zijn voor de verlening van bijstand.

25. *De Algemene wet bestuursrecht (Awb)*

- Artikel 4:13: het bestuursorgaan beslist binnen 8 weken na ontvangst van de aanvraag met het afgeven van een beschikking.
- Artikel 4:14 lid 1: indien het bestuursorgaan niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken een beschikking kan geven, dan dient zij dit aan de aanvrager mee te delen en daarbij een zo kort mogelijke termijn te noemen waarin de beschikking tegemoet kan worden gezien.
- Artikel 4:17 lid 1: indien een beschikking niet tijdig wordt gegeven, dan dient het bestuursorgaan, voor ten hoogste 42 dagen, een dwangsom aan de aanvrager te betalen voor elke dag dat het bestuursorgaan in gebreke is.



- Artikel 4:17 lid 2: de dwangsom bedraagt de eerste veertien dagen € 20,00 per dag, de daaropvolgende dagen veertien dagen € 30,00 per dag en de overige dagen € 40,00 per dag.
- Artikel 4:17 lid 3: de eerste dag waarover de dwangsom verschuldigd is, is de dag waarop twee weken zijn verstreken na de dag waarop de termijn voor het geven van de beschikking is verstreken en het bestuursorgaan van de aanvrager een schriftelijk ingebrekestelling heeft ontvangen.



Gemeentelijk beleid

Op de website van de gemeente Rotterdam staan de servicenormen van de gemeente:

“De gemeente vindt goede service erg belangrijk.

Gemeentelijke servicenormen geven aan op welke minimale service u mag rekenen. Om u duidelijk te maken wat u van ons mag verwachten, zijn onderstaande gemeentebrede servicenormen geformuleerd.

- 1. Afspraak is afspraak.....*
- 2. Onze informatie is actueel en in begrijpelijk Nederlands.....*
- 3. 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.*
- 4. Onder de eerste vijf zoekresultaten op de website is altijd een verwijzing naar een relevant product van de gemeente Rotterdam.*
- 5. Wij staan u vriendelijk en deskundig te woord en streven er naar uw vraag direct te beantwoorden. Lukt dit niet, dan bellen wij u uiterlijk de volgende werkdag voor 17.00 uur terug. Ook als het langer duurt om uw vraag te beantwoorden.”*

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

26. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan het behoorlijkheidsvereisten:

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig 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.

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.



Overwegingen

Klacht 1. Het heeft te lang geduurd voordat de gemeente een beslissing op mijn aanvraag neemt.

27. Tijdens het onderzoek van de ombudsman neemt de gemeente op 17 juli 2014 alsnog een beslissing op de aanvraag van 22 januari 2014 voor een uitkering op grond van de Wwb. De gemeente erkent dat deze beslissing te lang op zich heeft laten wachten.
28. Daarnaast erkent de gemeente dat zij in strijd met artikel 4:14 Awb heeft gehandeld door niet aan mevrouw S. mee te delen dat de gemeente de beslistermijn van 8 weken niet zou halen.
29. De gemeente biedt hiervoor excuses aan.
30. Met haar beslissing van 17 juli 2014 om de maximale dwangsom ad € 1.240,00 uit te keren staat formeel vast dat de gemeente te laat was.
31. De ombudsman vindt dat de gemeente met het alsnog beslissen op de aanvraag, de erkenning van de eigen traagheid, het uitbetalen van de dwangsom en het aanbieden van excuses voldoende tegemoet gekomen is aan de klacht. De ombudsman besluit daarom zijn onderzoek naar deze klacht te beëindigen zonder daar een oordeel aan te verbinden.

Klacht 2. Mevrouw S. wordt – ondanks diverse terugbelverzoeken – niet goed geïnformeerd.

32. In de e-mail van 6 juni 2014 van mevrouw S. aan haar inkomensconsulent mevrouw K. geeft mevrouw S. duidelijk aan dat zij vragen over de voortgang van de afhandeling van haar aanvraag Wwb heeft. In deze e-mail verwijst mevrouw S. naar een gesprek van 16 mei 2015 tussen haar en mevrouw K. waar zij deze vragen ook zou hebben gesteld.
33. Uit de contacthistorie van mevrouw S. blijkt dat zij na de e-mail van 6 juni 2014 binnen een tijdsbestek van 3 weken, 8 keer met 14010 belt. Uit de toelichting op de belnotities blijkt dat zij alle 8 keer probeerde in contact te komen met Werk en Inkomen. De 8^{ste} keer wordt zij doorverbonden met een medewerker van Werk en Inkomen.
34. Daarnaast blijkt uit de contacthistorie (door het enkele feit dat de notities nog in Klantbeeld staan) dat mevrouw S. na het terugbelverzoek van 17 juni 2014 door geen van de medewerkers van Werk en Inkomen is teruggebeld.
35. Gelet op de bevindingen acht de ombudsman het zeer aannemelijk dat mevrouw S. met 14010 bleef bellen omdat zij geen antwoord op haar vragen van 6 juni 2014 kreeg en omdat zij niet teruggebeld werd. De ombudsman



vindt dat de gemeente daarmee is tekortgeschoten in haar plicht om mevrouw S. tijdig de informatie te geven waar zij om vroeg.

36. Volledigheidshalve vermeldt de ombudsman nog dat hij – anders dan de gemeente stelt - tijdens zijn onderzoek geen nieuwe klachten daarbij heeft betrokken. De gemeente heeft in zijn brief van 13 juni 2014 gereageerd op de klacht van mevrouw S. over de bereikbaarheid van de gemeente en dat mevrouw K. haar e-mails niet beantwoordde. Dat de ombudsman ook de contactmomenten tussen mevrouw S. en de gemeente na 13 juni 2014 in zijn onderzoek betreft, betekent niet dat dit nieuwe klachten zijn. Het onderwerp van de klacht blijft immers hetzelfde: de gemeente informeert mevrouw S.– ondanks diverse terugbelverzoeken – niet goed.
37. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Werk en Inkomen is gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede Informatieverstrekking.

Oordeel

Ten aanzien van de klacht 1 beëindigt de ombudsman zijn onderzoek, omdat tijdens het onderzoek alsnog naar behoren aan de klacht tegemoet is gekomen.

Ten aanzien van klacht 2 is de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Werk en Inkomen, niet behoorlijk. De gemeente heeft in strijd gehandeld met de behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking.



Bijlage bij conceptbevindingen en voorlopig oordeel dossiernummer 2014.933

Klachtbehandeling door de gemeente

38. Op 27 mei 2014 dient mevrouw S. via de website een klacht in bij de gemeentelijke ombudsman over het cluster Werk en Inkomen van de gemeente Rotterdam.
39. Omdat de klacht van mevrouw S. niet bekend is bij de gemeente, stuurt de ombudsman de klacht per brief van 4 juni 2014 naar de directeur van het cluster Werk en Inkomen met het verzoek de klacht eerst zelf af te handelen.
40. Op 4 juni 2014 informeert de ombudsman mevrouw S. over deze doorzending.
41. In een brief van 13 juni 2014 geeft het Centraal Meldpunt Klachten (CMK) namens het cluster Werk en Inkomen een reactie op de klacht van mevrouw S.

Klachtbehandeling door de ombudsman

42. In een e-mail van 19 juni 2014 laat mevrouw S. de ombudsman weten dat zij niet tevreden is met de reactie van de gemeente.
43. In een brief van 26 juni 2014 informeert de ombudsman mevrouw S. dat hij tijd nodig heeft om alle stukken te lezen.
44. Op 24 juli 2014 stuurt de ombudsman de directeur van het cluster Werk en Inkomen een brief waarin hij meedeelt een onderzoek naar de klacht van mevrouw S. in te stellen. De ombudsman stelt de directeur in de gelegenheid binnen vier weken een reactie op de klachten te geven en antwoord te geven op een aantal onderzoeksvragen. De ombudsman wil daarnaast weten hoe de inkomende telefoontjes van mevrouw S. door de gemeente zijn geregistreerd en wat daarmee is gedaan. De ombudsman wil daarom inzage nemen in het belsysteem van de gemeente.
45. Op 12 augustus 2014 ziet een medewerker van de ombudsman bij de gemeente het belsysteem in.
46. In een brief van 20 augustus 2014 ontvangt de ombudsman de reactie van het cluster Werk en Inkomen.
47. De ombudsman stuurt de reactie van het cluster Werk en Inkomen op 5 september 2014 door naar mevrouw S. en geeft haar de gelegenheid hierop te reageren.
48. Per e-mail van 30 oktober 2014 geeft mevrouw S. haar reactie.
49. Op 21 juli 2015 stuurt de ombudsman de bevindingen naar aanleiding van het onderzoek met een voorlopig oordeel aan mevrouw S., de directeur van het cluster Werk en Inkomen en aan het college van burgemeester en wethouders



en de wethouder Werkgelegenheid en Economie de heer M.J.W. Struijvenberg. De ombudsman stelt hen in de gelegenheid hier binnen 4 weken op te reageren.

50. Per brief van 10 augustus 2015 reageert het cluster Werk en Inkomen.
51. Omdat mevrouw S. niet binnen de gestelde 4 weken reageert, stelt de ombudsman haar op 7 september 2015 alsnog in de gelegenheid om binnen 2 weken te reageren. In de brief kondigt de ombudsman aan dat als mevrouw S. niet binnen 2 weken reageert hij het onderzoek zal sluiten en zijn definitief oordeel zal geven.
52. In een telefoongesprek van 15 september 2015 geeft mevrouw S. haar reactie.
53. Op 4 november 2015 geeft het cluster Werk en Inkomen, op verzoek van de ombudsman, in een telefoongesprek een mondeling toelichting op de brief van 10 augustus 2015.