



Rapport gemeentelijke ombudsman Rotterdam

inzake de klacht van de heer S. te Rotterdam

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

Dossiernummer: 2014.600

Datum: 15 december 2014





Klachtomschrijving

De heer S. klaagt erover dat de gemeente niet reageert op zijn aanvraag voor een bijstandsuitkering die hij op 6 juni 2013 via internet in diende. De heer S. vraagt met ingang van 15 mei 2013 bijstand aan.

Klachtbehandeling door de gemeente

1. De heer S. richt zich op 16 oktober 2013 per e-mail tot klachten_wi_mo@rotterdam.nl omdat hij niets meer hoort op zijn aanvraag van 6 juni 2013 voor een bijstandsuitkering.
2. Op 31 oktober 2013 stuurt de heer S. zijn klacht per e-mail aan SOZAWE klachten en voegt daarbij naar zijn eerdere mail van 16 oktober 2013.
3. Op 31 oktober 2013 stuurt de heer S. een brief aan het Centraal Meldpunt Klachten over het uitblijven van zijn bijstandsuitkering.
4. Op 12 november 2013 beantwoordt het Centraal Meldpunt Klachten de brief van de heer S. van 31 oktober 2013.
5. Op 20 november 2014 stuurt de heer S. een e-mail aan SOZAWE klachten omdat hij nog geen brief heeft ontvangen naar aanleiding van zijn klacht.
6. Op 21 november 2013 stuurt SOZAWE klachten een e-mail aan de heer S. en voegt daarbij de brief van 12 november 2013.
7. Op 14 februari 2014 stuurt de heer S. per e-mail aan inkomen9@rotterdam.nl het antwoord van SOZAWE klachten op zijn klacht.

Klachtbehandeling door de ombudsman

8. De heer S. richt zich op 14 april 2014 per e-mail tot de ombudsman.
9. De ombudsman schrijft de heer S. op 25 april 2014 dat hij meer tijd nodig heeft om de klacht in behandeling te nemen en nader te onderzoeken.
10. Op 12 mei 2014 vraagt de ombudsman per brief aan de directeur van het cluster Werk en inkomen te onderzoeken wat er gebeurd is met het elektronisch verzoek van de heer S. van 6 juni 2013. Wellicht dat een onderzoek kan leiden tot heroverweging van zijn aanvraag.
11. Op 12 mei 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de heer S. dat de directeur van het cluster Werk en inkomen is verzocht te onderzoeken wat er gebeurd is met zijn elektronische verzoek van 6 juni 2013.
12. Op 20 juni 2014 stuurt de ombudsman een rappelbrief aan de directeur van het cluster Werk en inkomen.
13. Op 2 juli 2014 stuurt de directeur Werk en inkomen een brief aan de ombudsman en vermeldt (onder meer) dat uit het onderzoek is gebleken dat de heer S. geen aanvraag voor een bijstandsuitkering heeft ingediend.



14. Op 23 juli 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de directeur van het cluster Werk en inkomen dat de ombudsman alsnog een onderzoek doet in de klacht van de heer S. en inzage wil in het dossier van de heer S.
15. Op 23 juli 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de heer S. dat de ombudsman inzage in zijn dossier heeft gevraagd.
16. Op 8 augustus 2014 ontvangt de ombudsman van het CMK de gevraagde stukken uit het dossier van de heer S.
17. Op 1 september 2014 machtigt de heer S. de ombudsman om inzage in zijn dossier te krijgen.
18. De uitkomsten van het onderzoek en het voorlopig oordeel van de ombudsman zijn als conceptbevindingen en voorlopig oordeel op 23 oktober 2014 aan de heer S. en de gemeente Rotterdam gestuurd met het verzoek daarop binnen vier weken te reageren.
19. De ombudsman zal de ontvangen reacties verwerken en vervolgens de bevindingen definitief vaststellen. Hij sluit daarna het onderzoek en geeft zijn definitieve oordeel. Daarbij kan de ombudsman een individuele of structurele aanbeveling doen.
20. Op 20 november 2014 reageert de gemeente Rotterdam, wethouder Werkgelegenheid en Economie, op de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel. De wethouder verwoordt het als volgt: *“Voor een groot deel snap ik uw overwegingen. U heeft aangetoond dat er sprake is geweest van gebrekkige onderlinge communicatie en de gemeente Rotterdam trekt zich dat aan. Op het gebied van telefonische bereikbaarheid en terugbellen heeft het cluster Werk & Inkomen maatregelen getroffen en veel vooruitgang geboekt maar het informeren van werkzoekenden over procedures en besluiten kan wellicht beter. De stelling dat de gemeente Rotterdam zich (in meerdere opzichten) niet behoorlijk zou hebben gedragen herken ik maar ten dele. Dat de melding van de heer S. niet heeft geleid tot een bijstandsuitkering is mijn inziens niet eenzijdig te wijten aan de gemeente Rotterdam. Om die reden neem ik uw aanbeveling niet over”*.
21. Op 26 november 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de heer S. omdat van hem nog geen reactie is binnengekomen. De heer S. wordt gevraagd binnen een termijn van twee weken te reageren.
22. Op 2 december 2014 laat de heer S. telefonisch weten zich te kunnen vinden in de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden:

23. De heer S. heeft op 6 juni 2013 via internet bij het UWV een bijstandsuitkering aangevraagd.





24. De ombudsman constateert dat noreply@uwv.nl op 6 juni 2013 via een e-mail de heer S. bevestigt dat zijn elektronische verzoek voor een bijstandsuitkering is ontvangen:

*“Geachte heer/mevrouw,
Zou u uw elektronisch verzoek voor een bijstandsuitkering ontvangen. Uw verzoek wordt afgehandeld door:
Rotterdam H. Dullaertplein
Bezoekadres: Heiman Dullaertplein 3, 3024CA Rotterdam
Telefoon: 010-8502100”*

25. De ombudsman heeft kennis genomen van de standpunten van de heer S. en van de gemeente over wat er na 6 juni 2013 is gebeurd:

Standpunt heer S:

- a. De heer S. leeft in de veronderstelling dat hij in vervolg op zijn elektronische aanvraag een intakegesprek heeft gevoerd met een medewerker van de gemeente (dhr. Bloem);
- b. De heer S. stelt dat hij niet meer weet op welke datum hij dat gesprek gevoerd heeft;
- c. De heer S. leeft voorts in de veronderstelling dat hij op 6 augustus 2013 de voor zijn aanvraag benodigde stukken (onder meer loonstrookjes) heeft ingeleverd;
- d. De heer S. stelt dat hij diverse malen naar de gemeente heeft gebeld en ook terugbelverzoeken heeft achtergelaten omdat hij niets meer hoorde op zijn aanvraag van 6 juni 2013;
- e. De heer S. zegt dat hij ook diverse malen persoonlijk bij het Werkplein is geweest om te vragen hoe het stond met zijn aanvraag. Hem is toen medegedeeld dat hij zich moest wenden tot de werk & intake afdeling van de gemeente Rotterdam;
- f. De heer S. stelt dat hij diverse malen telefonisch contact gezocht heeft met deze afdeling, zonder resultaat;
- g. De heer S. stelt dat hij niet is teruggebeld naar aanleiding van zijn terugbelverzoeken door een medewerker van de gemeente.

Standpunt gemeente:

- h. Het is volgens de gemeente niet bekend dat de heer S. op 6 juni 2013 een aanvraag heeft gedaan voor een bijstandsuitkering;
- i. Volgens de gemeente blijkt uit het automatiseringssysteem van het UWV Werkbedrijf dat de heer S. zich op 6 juni 2013 alleen heeft ingeschreven als werkzoekende;



- j. Volgens de gemeente staat een inschrijving als werkzoekende niet gelijk aan een aanvraag voor een bijstandsuitkering, dat zijn twee aparte trajecten met twee aparte formulieren;
- k. Ook heeft de heer S. volgens de gemeente geen gesprek gevoerd met de heer Bloem in het kader van een intake. Op het Werkplein is er volgens de gemeente geen medewerker werkzaam met de naam Bloem;
- l. Volgens de gemeente zijn er op 6 augustus 2013 wel stukken ingediend door de heer S. Deze stukken waren niet bedoeld voor de aanvraag van de bijstandsuitkering, maar de heer S. heeft deze stukken ingeleverd in het kader van zijn aanvraag bijzondere bijstand vanwege kosten voor rechtshulp. De heer B. (inkomensconsulent bij de gemeente) heeft bij brief van 31 juli 2013 de heer S. gevraagd uiterlijk 14 augustus 2013 stukken in te leveren vanwege zijn aanvraag bijzondere bijstand;
- m. De gemeente stelt dat inkomensconsulent B. alleen in het kader van de aanvraag bijzondere bijstand en niet in het kader van de aanvraag WWB heeft gesproken met de heer S.
- n. De gemeente stelt in de brief van 12 mei 2014 aan de ombudsman dat de heer S. eerder een WWB-uitkering heeft aangevraagd en ontvangen. De aanvraagprocedure is niet veranderd sinds zijn vorige WWB-aanvraag. Er mag van de heer S. verwacht worden dat hij op de hoogte is over hoe hij een WWB-uitkering moet aanvragen. Ook heeft de heer S. in het verleden meerdere bezwaarschriften ingediend en is hij in beroep gegaan, bijgestaan door een advocaat. De heer S. wordt, concluderend, geacht op de hoogte te zijn van de aanvraagprocedure en de bezwaar- en beroepprocedure.

26. De ombudsman constateert dat de standpunten van de heer S. en de gemeente over hetgeen na het elektronisch verzoek is gebeurd, verschillen.

Regelgeving

- 27. Wet Werk en bijstand.
- 28. Wet maatregelen Wet werk en bijstand.

Toetsing aan de behoorlijkheidsvereisten

- 29. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereiste Goede organisatie en Maatwerk.





30. Goede organisatie: de overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. *De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.*
31. 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

32. De ombudsman vindt dat de heer S. in voldoende mate heeft aangetoond dat hij op 6 juni 2013 digitaal een bijstandsuitkering heeft aangevraagd bij de gemeente Rotterdam.
33. Op basis van de digitale bevestiging door noreply@uwv.nl mocht de heer S. erop vertrouwen dat zijn aanvraag daadwerkelijk was ontvangen en zou worden afgehandeld.
34. De heer S. heeft daarna veelvuldig telefonisch contact gezocht met de gemeente over het uitblijven van een reactie op zijn aanvraag, maar hij kreeg niemand te spreken.
35. De heer S. is niet teruggebeld en is daardoor niet in de gelegenheid gesteld zijn verhaal te doen. Hierdoor konden de verschillende visies over de aanvraag in stand blijven.
36. De heer S. heeft in zijn mailverkeer aangegeven dat hij de Nederlandse taal niet machtig is. Door zijn gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal heeft de heer S. wellicht niet alle onderscheiden stappen in het proces van zijn aanvraag van een WWB-uitkering en daarnaast zijn aanvraag van bijzonder bijstand, kunnen doorgronden.
37. De stelling van de gemeente dat de heer S. geacht wordt op de hoogte te zijn van de aanvraagprocedure en de bezwaar- en beroepprocedure, omdat hij in het verleden eerdere aanvragen heeft gedaan en daarnaast met bijstand van een advocaat meerdere bezwaarschriften heeft ingediend en in beroep is gegaan, kan de ombudsman niet volgen.





38. De gemeente dient ervoor te zorgen dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. De aanvraag van de heer S. is kennelijk niet goed in het automatiseringssysteem van het UWV geregistreerd.
39. De ombudsman vindt dat het op de weg van de gemeente ligt dit te corrigeren en de gegevens in de systemen op elkaar af te stemmen. Het past niet om de verantwoordelijkheid voor de administratieve gang van zaken bij de heer S. te leggen.
40. De ombudsman vindt dat de gemeente te weinig rekening gehouden heeft met de specifieke omstandigheden, in het bijzonder mogelijke communicatie- of taalproblemen, van de heer S.
41. De ombudsman vindt dat het op de weg van de gemeente ligt om onduidelijkheid in de onderlinge communicatie weg te nemen.
42. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam (cluster Werk en inkomen) is gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede organisatie en Maatwerk.

Oordeel

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is niet behoorlijk.

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

Aanbeveling

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging te bevorderen dat aan heer S. een compensatie wordt geboden voor het niet verstrekken van een (aanvullende) bijstandsuitkering in de periode vanaf 6 juni 2013 tot 22 november 2013.

Het college heeft de ombudsman laten weten de aanbeveling niet over te nemen.





Gemeente Rotterdam
College van Burgemeester en Wethouders

Gemeentelijke Ombudsman

25 NOV. 2014

Dossiernummer: 2014. 600
Naam: W&J

Aan de gemeentelijke Ombudsman
t.a.v. mr. A.M. Zwaneveld
Minervahuis 1
Meent 106
4^e etage
3011 JR Rotterdam
|||

M.J.W. Struljvenberg

Wethouder Werkgelegenheid en Economie

Bezoekadres: Stadhuis Coolingsel 40
3011 AD Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl
E-mail: dimbed@rotterdam.nl
Fax: 010 - 267 35 60
Inlichtingen: Tjeerd Sijtema
Telefoon: 010-4981522

Dienst: W&I - 1538085

Uw kenmerk: 2014.600/wdj

Betreft: voorlopig oordeel klacht heer S

Datum: 20 november 2014

24 NOV 2014

Geachte mevrouw Zwaneveld,

Bij brief van 23 oktober 2014 stelt u mij op de hoogte van uw bevindingen inzake de klacht van de heer S. U biedt mij de gelegenheid om te reageren op uw (voorlopige) oordeel en daaraan verbonden aanbeveling. Van die mogelijkheid maak ik graag gebruik.

Naar aanleiding van uw aanbeveling heb ik mij gebogen over de vraag of de heer S een compensatie zou moeten ontvangen voor het niet verstrekken van een (aanvullende) bijstandsuitkering in de periode vanaf 6 juni 2013 tot 22 november 2013.

U stelt in uw voorlopig oordeel dat de gemeente Rotterdam zich niet behoorlijk heeft gedragen.

Overwegingen

Deze stelling is gebaseerd op een aantal overwegingen:

De eerste overweging is dat de heer S in voldoende mate zou hebben aangetoond dat hij op 6 juni 2013 digitaal een bijstandsuitkering heeft aangevraagd bij de gemeente Rotterdam. Deze aanname is niet juist, omdat er onderscheid gemaakt moet worden tussen een melding en een aanvraag. De heer S heeft zich gemeld maar om aanspraak te maken op een bijstandsuitkering moest men destijds binnen twee werkdagen na melding een afspraak te maken voor een werkintake. Dat staat in de bevestiging:

"Daarom moet u binnen twee werkdagen een afspraak maken met bovenstaande gemeente of vestiging. Als u dat niet op tijd doet, dan kan het gevolgen hebben voor de afhandeling van uw verzoek."



Blad: 2/3

Ook de tweede overweging dat de heer S. op basis van de digitale bevestiging door noreply@uwv.nl erop mocht vertrouwen dat zijn aanvraag (automatisch) zou worden afgehandeld is, gelet op het bovenstaande, niet juist.

Vervolgens overweegt u dat de gemeente Rotterdam rekening had moeten houden met het feit dat de heer S. veelvuldig contact heeft gezocht maar niemand te spreken kreeg, niet is teruggebeld en de Nederlandse taal gebrekkig beheerst. De ombudsman vindt dat het op de weg van de gemeente ligt om onduidelijkheid in de onderlinge communicatie weg te nemen.

Standpunt

De heer S. heeft in de veronderstelling dat hij naar aanleiding van zijn melding een intake-gesprek heeft gevoerd met de heer Bloem. Bij Intake is echter geen medewerker werkzaam (geweest) met de naam Bloem. Bij Beheer Inkomen is wel een medewerker B. werkzaam die in augustus 2013 een aanvraag bijzondere bijstand (advocaatkosten) van de heer S. heeft behandeld. Medewerker E. heeft echter geen (intake-) gesprek gevoerd met de heer S.

De heer S. heeft geen bezwaar gemaakt tegen het besluit van 19 december 2013 om bijstand toe te kennen met ingang van 22 november 2013. Als hij van mening is dat er recht op bijstand is vanaf 6 juni 2013, dan had hij dit rechtsmiddel kunnen aangrijpen.

Ik acht het aannemelijk dat de heer S. in de veronderstelling was dat hij een aanvraag voor een bijstandsuitkering heeft ingediend maar ik vind ook dat hij de bevestiging beter had moeten lezen.

Voor een groot deel snap ik uw overwegingen. U heeft aangetoond dat er sprake is geweest van gebrekkige onderlinge communicatie en de gemeente Rotterdam trekt zich dat aan. Op het gebied van telefonische bereikbaarheid en terugbellen heeft het cluster Werk & Inkomen maatregelen getroffen en veel vooruitgang geboekt maar het informeren van werkzoekenden over procedures en besluiten kan wellicht nog beter.

Reactie

Op basis van het bovenstaande kom ik tot de volgende reactie op uw voorlopig oordeel en aanbeveling:

De stelling dat de gemeente Rotterdam zich (in meerdere opzichten) niet behoorlijk zou hebben gedragen herken ik maar ten dele. Dat de melding van de heer S. niet heeft geleid tot een bijstandsuitkering is mijn inziens niet eenzijdig te wijten aan de gemeente Rotterdam. Om die reden neem ik uw aanbeveling niet over.



Bled: 3/3

Ik vertrouw er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Struijvenberg', followed by a horizontal line.

Maarten Struijvenberg
Wethouder Werkgelegenheid en Economie

