*RAPPORT*

**Wat is het verzoek?**

Verzoeker vroeg de Ombudscommissie zijn klacht over de behandeling van zijn bijstandsaanvraag en het verrekenen van voorschotten door de gemeente ’s-Hertogenbosch te onderzoeken. Verzoeker vindt dat de gemeente hem niet serieus nam en van het kastje naar de muur stuurde. Ook kwam de gemeente afspraken niet na. Verzoeker stelt dat hij financieel in de problemen kwam. Dit kwam doordat de gemeente hem niet vooraf informeerde over de manier van verrekening van voorschotten en de mogelijkheid van een betalingsregeling. Verzoeker vordert de verrekende voorschotten terug.

**Wat is ons oordeel?**

De commissie vindt de onderzochte klachten *deels gegrond*. De onderzochte gedragingen zijn namelijk *deels onbehoorlijk,deels behoorlijk.*

De commissie stelt vast dat de wet de gemeente de bevoegd geeft om verleende voorschotten direct te verrekenen. De gemeente hoeft hierbij geen rekening te houden met de beslagvrije voet. De gemeente informeerde verzoeker alleen vooraf niet goed over de manier van verrekening van verleende voorschotten en de mogelijkheid van een terugbetalingsregeling. De commissie vraagt de gemeente dit te verbeteren.

De commissie vindt niet dat de gemeente verzoeker verkeerd informeerde over de combinatie van de Wet Studiefinanciering en de Wet werk en bijstand. De gemeente had verzoeker wel actief moeten informeren over de wijziging van zijn vaste contactpersoon.

De gemeente maakte verzoeker excuses voor onprofessioneel handelen. Door deze excuses is het onbehoorlijk handelen, hersteld.

Over hoe wij tot dit oordeel gekomen zijn, leest u hieronder meer.

**Hoe beoordeelden wij het verzoek?**

De Ombudscommissie onderzocht of de gemeente op een behoorlijke manier is omgegaan met verzoeker. Daarbij toetste de commissie het verzoek aan de behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. In dit onderzoek toetste de Ombudscommissie aan:

1. het beginsel van een goede informatieverstrekking,
2. het beginsel van een goede organisatie, en
3. het beginsel van professionaliteit

**Hoe was de procedure?**

De Ombudscommissie nodigde partijen uit voor een hoorzitting op 16 september 2013. Partijen waren hierbij aanwezig en vertelden ieder hun kant van het verhaal. Ook stelde de commissie vragen aan partijen.

Na de hoorzitting stelde de commissie een verslag van bevindingen op. Hiermee beëindigde de commissie haar feitenonderzoek. Verzoeker reageerde op dit verslag. De commissie betrok zijn reactie in haar rapport. De commissie baseert dit rapport op genoemd verslag van bevindingen.

**Wat zijn onze overwegingen?**

Hieronder treft u onze overwegingen aan die geleid hebben tot ons oordeel.

**Ad 1) Een goede informatieverstrekking.**

Verrekening voorschotten

Als iemand niet in zijn eigen inkomen kan voorzien, kan hij een bijstandsuitkering aanvragen bij de gemeente. Zolang de gemeente het recht op bijstand nog niet vaststelt, kan iemand een voorschot op de uitkering aanvragen. Dit deed verzoeker. De gemeente betaalde twee maal een voorschot. In totaal € 1250,-.

De gemeente verleent een voorschot in de vorm van een renteloze geldlening. Dit illustreert het voorlopige karakter van het voorschot en het gegeven dat betrokkene het voorschot moet terugbetalen. Als iemand voor bijstand in aanmerking komt, verrekent de gemeente het voorschot met de toegekende bijstand. Dit kan zonder voorafgaande toestemming van betrokkene.

Is het voorschot ten onrechte of tot een te hoog bedrag verleend door de gemeente, dan vordert de gemeente dit bedrag terug[[1]](#footnote-1). In dat geval stuurt de gemeente betrokkene een brief.

De commissie stelt vast dat de gemeentebevoegd was de verleende voorschotten te verrekenen met de toegekende bijstand[[2]](#footnote-2).

Beslagvrije voet

De beslagvrije voet is het minimum aan inkomen dat iemand heeft voor zijn of haar levensonderhoud.Verzoeker vindt dat de gemeente ten onrechte geen rekening hield met deze beslagvrije voet. Bij het verrekenen van de betaalde voorschotten behoorde de gemeente dit volgens hem wel te doen.

De commissie overweegt als volgt. De gemeente moet rekening houden met de beslagvrije voet als zij een teveel betaalde uitkering terugvordert. De commissie sluit hierbij aan bij het rapport van de Nationale Ombudsman “In het krijt bij de overheid”; verstandig invorderen met oog voor maatschappelijke kosten[[3]](#footnote-3)”.

Maar, in het geval van verzoeker is geen sprake van een terugvordering. Er is sprake van een verrekening van voorschotten. De regels over de beslagvrije voet[[4]](#footnote-4) zijn hierop niet van toepassing. Dit heeft de Centrale Raad van Beroep, de hoogste rechter in (o.a.) bijstandszaken, bepaald[[5]](#footnote-5). Met de verrekening van betaalde voorschotten vordert de gemeente namelijk niets van verzoeker terug. De gemeente betaalt alleen niet nogmaals uit waar verzoeker recht op heeft én verzoeker al ontving.

Met het oog op het voorgaande volgt de Ombudscommissie verzoeker niet in zijn standpunt over toepassing van de beslagvrije voet. Van een verplichting voor de gemeente om de verrekende voorschotten nogmaals aan verzoeker te betalen bestaat geen rechtsgrond. Dat de gemeente de regels over de beslagvrije voet niet toepaste bij de verrekening van de betaalde voorschotten is niet onbehoorlijk. De klachten van verzoeker op dit punt vindt de commissie ongegrond.

Informatie over verrekening voorschotten en mogelijkheid betalingsregeling

De gemeente verrekende de aan verzoeker betaalde voorschotten direct en geheel met de uitbetaling van de bijstandsuitkering in januari en februari 2013. Verzoeker stelt dat hij hierdoor financieel in de problemen kwam en er schulden ontstonden.

Verzoeker maakte bezwaar tegen de directe verrekening van de voorschotten. De gemeente gaf hem hierin geen gelijk. De gemeente verklaarde zijn bezwaar ongegrond.

Verzoeker kon tegen dit besluit, binnen de wettelijke termijn, beroep instellen en de rechter vragen hierover te oordelen. De directe verrekening van de voorschotten, staat voor de Ombudscommissie om die reden niet (ook) ter beoordeling.

Was de informatie van de gemeente over de manier van verrekening van de voorschotten voldoende duidelijk voor verzoeker? Verzoeker vindt dat de gemeente hem vooraf had moeten informeren over de manier van verrekenen van de voorschotten. En ook over de mogelijkheid van een betalingsregeling. Daartoe overweegt de commissie als volgt.

De gemeente maakt gebruik van (standaard-)brieven bij de verlening van voorschotten. In deze brief staat over welke periode iemand een voorschot ontvangt en de hoogte van het bedrag.

Ook staat in deze brief dat de verlening van een voorschot een lening is. Bedoeld om te voorzien in de eerste levensbehoeften. De gemeente verrekent het voorschot, als betrokkene recht op uitkering blijkt te hebben. Gezien deze informatie moest verzoeker rekening houden met verrekening van de voorschotten op toegekende bijstand, vindt de commissie.

In de (standaard-) brief staat niet hoe en wanneer de gemeente een voorschotten verrekent, constateert de commissie. De gemeente stelt dat de gemeente verleende voorschotten in beginsel verrekent met de eerste gebruikelijke betaling van de bijstandsuitkering. Maar ook deze informatie staat niet in de brief, noch op internet. Evenmin staat in de brief of de gemeente het gehele voorschot ineens of in delen verrekent. Hierdoor is voor betrokkenen vooraf niet duidelijk hoe en wanneer de gemeente het verleende voorschot verrekent. En waar hij zich financieel op moet voorbereiden. De commissie sluit niet uit dat een betrokkene, na (directe en gehele) verrekening, te weinig geld heeft om in zijn onderhoud te voorzien tot de eerstvolgende betaling van bijstand. Dit gebeurde ook in het geval van verzoeker.

Als betrokkene, door verrekening van een voorschot, in ernstige financiële problemen komt, kan de gemeente met betrokkene een gespreide terugbetaling van het voorschot overeenkomen. De mogelijkheid van een betalingsregeling nam de gemeente niet op in de (standaard-)brief.

Deze zaak leert dat het bieden van een betalingsregeling, alhoewel wettelijk gezien niet verplicht, wel gewenst maatwerk kan zijn. Vooral als betrokkenen door verrekening onvoldoende geld heeft om in zijn of haar eigen onderhoud te voorzien tot de eerstvolgende betaling van bijstand. Zo ook in het geval van verzoeker.

De commissie is van oordeel dat de gemeente verzoeker vooraf actief en ongevraagd had moeten informeren over de mogelijkheid van een betalingsregeling. Een goede en behoorlijke informatieverstrekking brengt dit met zich mee. Het feit dat de gemeente alsnog, op initiatief van verzoeker, een betalingsregeling afsprak, maakt het voorgaande niet anders. Wel is de commissie verheugd dat de gemeente op dit punt verzoeker een oplossing bood.

De commissie vindt de informatie van de gemeente aan verzoeker in de (standaard) brief over de manier van verrekenen van voorschotten en de mogelijkheid van een betalingsregeling, met het oog op het voorgaande, niet onjuist, maar wel onvolledig en onduidelijk. Daarom is naar het oordeel van de commissie sprake van strijd met het beginsel van een goede informatieverstrekking. De klachten van verzoeker op dit punt vindt de commissie gegrond.

WWB en WSF[[6]](#footnote-6)

Vanaf 26 november 2012 kreeg verzoeker een WWB uitkering van de gemeente. Bij de berekening van zijn uitkering hield de gemeente rekening met de inkomsten van zijn toenmalige vriendin. Hierdoor kreeg verzoeker minder uitkering.

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente, bij de berekening van de hoogte van zijn bijstandsuitkering, ervan uitging dat zijn toenmalige vriendin de maximaal aanvullende studiefinanciering leende. Hij stelt dat de informatie van zijn contactpersoon hierover niet klopte en hij hierover geen uitleg kreeg. Zijn toenmalige vriendin werd gedwongen schulden te maken om hem van inkomen te voorzien. Dit vindt verzoeker onbehoorlijk.

Voor zover verzoeker het niet eens is met de hoogte van zijn bijstandsuitkering,of de manier waarop de gemeente de inkomsten uit studiefinanciering van zijn toenmalige vriendin beoordeelde, kon hij een bezwaar- en beroepschrift indienen.

De hoogte van de bijstandsuitkering staat niet ter beoordeling van de Ombudscommissie. De commissie kijkt daarentegen of de informatie van de gemeente aan verzoeker juist en behoorlijk was. Daartoe overweegt de commissie als volgt.

De WWB fungeert als een sociaal vangnet. Pas als men niet in aanmerking komt voor een andere uitkeringen, is daar de WWB[[7]](#footnote-7). Andere uitkeringen worden in de WWB voorliggende voorzieningen genoemd. Studiefinanciering, inclusief de mogelijkheid om een rentedragende lening af te sluiten, is een voorliggende voorziening. Dit heeft de Centrale Raad van Beroep bepaald[[8]](#footnote-8). Ook heeft de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, op zelfde manier, op 4 juni 2013 vragen beantwoord van kamerlid Karabulut over “de combinatie van bijstand en studiefinanciering”[[9]](#footnote-9).

Dit betekent dat voor het recht op bijstand en de hoogte daarvan centraal staat of betrokkene, of dienst partner beroep kan doen op een voorliggende voorziening. Ook dat feitelijk ook gedaan wordt, zoals het afsluiten van een lening, is niet van belang.

Met het oog op het voorgaande vindt de commissie niet dat de gemeente verzoeker op dit punt onjuist of op een onbehoorlijke manier geïnformeerd heeft. De klachten van verzoeker op dit punt vindt de commissie ongegrond.

**Ad 2 Goede organisatie**

Verzoeker was niet tevreden over zijn vaste contactpersoon en vroeg de gemeente om een andere contactpersoon. De gemeente weigerde dit omdat de gemeente vond dat zij geen verkeerde beslissingen nam. De oorspronkelijke contactpersoon werkt inmiddels niet meer bij de gemeente. Hierdoor kreeg verzoeker alsnog automatisch een andere contactpersoon. Hiervan stelde de gemeente verzoeker niet in kennis. Verzoeker beklaagt zich hierover.

De commissie overweegt als volgt.

In de meeste gevallen heeft een bijstandsgerechtigde een vaste contactpersoon. Een casemanager begeleidt het traject naar werk en de contractbeheerder gaat over de uitkering. Als betrokkene wil weten wie zijn of haar (nieuwe) contactpersoon is, moet betrokkene zelf contact met de gemeente opnemen[[10]](#footnote-10). De gemeente stelt dat het, gezien de (vele) wisselingen in vaste contactpersonen, niet mogelijk is om betrokkenen hierover steeds (zelf) in kennis te stellen.

De commissie is van oordeel dat de gemeente hierin teveel uitgaat van een systeembenadering, van de manier waarop zij zelf processen intern heeft georganiseerd. De commissie is van oordeel dat een goede organisatie toch meebrengt dat in situaties als deze, waarin er discussie was over de vaste contactpersoon en er geen vertrouwen meer was in de (vaste) contactpersoon, de gemeente betrokkene actief informeert over de wijziging van de contactpersoon.

Nu dit niet is gebeurd, heeft de gemeente gehandeld in strijd met een goede organisatie. De commissie vindt de klachten van verzoeker op dit punt gegrond.

**Ad 3) Professionaliteit**

Verzoeker klaagt dat zijn contactpersoon (terugbel-)afspraken niet nakwam, hem van het kastje naar de muur stuurde, telefonisch niet bereikbaar was en niet vervangen werd bij ziekte. Ook weigerde zij uitleg, vroeg zij gegevens op die bij de gemeente al bekend waren en gaf zij verkeerde informatie, volgens verzoeker.

De commissie overweegt als volgt.

Verzoeker mag van de gemeente en zijn vaste contactpersoon in het bijzonder, verwachten dat deze werkt volgens professionele normen. Waaronder het nakomen van (terugbel-)afspraken, telefonische bereikbaarheid en vervanging bij ziekte. Ook mag verzoeker van de contactpersoon een bijzondere deskundigheid verwachten. Waaronder het geven van een duidelijke uitleg en het beantwoorden van vragen. Dit brengt het beginsel van professionaliteit met zich mee.

De commissie stelt vast dat de gemeente op deze punten haar excuses aanbood in haar klachtafdoeningsbrief. De gemeente stelt hierin dat verzoeker geen duidelijke antwoorden kreeg van de gemeente. Ook vindt de gemeente het vervelend dat verzoeker vond dat de casemanager hem onvriendelijk behandelde. De gemeente gaf aan dat zij extra aandacht gaan besteden aan professioneel gedrag van hun medewerkers. Als zaken onduidelijk zijn of als er vragen zijn over een bijstandsuitkering, moet de medewerkers van de gemeente betrokkene te woord te staan en zaken duidelijke maken.

De commissie is blij met de gemaakte excuses. De commissie vindt de genoemde gedragingen weliswaar onbehoorlijk, maar door de gemaakte excuses hersteld.

**Wat is ons eindoordeel?**

Naar het oordeel van de commissie zijn de onderzochte gedragingen deels behoorlijk, deels onbehoorlijk. De commissie vindt de klachten van verzoeker deels gegrond.

**Wat is onze aanbeveling?**

De commissie beveelt aan om de informatie over verrekening van voorschotten en de mogelijkheid van een betalingsregeling te verbeteren.

12 december 2013

De Ombudscommissie gemeente ‘s-Hertogenbosch,

A.H.A. Lensen, voorzitter Y. Nass, secretaris

1. Op grond van artikel 58 Wet werk en bijstand. [↑](#footnote-ref-1)
2. Vgl. toelichting op artikel 52 Wet werk en bijstand. [↑](#footnote-ref-2)
3. Rapport van de Nationale Ombudsman van 17 januari 2013, [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl). Rapport 2013/003. [↑](#footnote-ref-3)
4. Artikel 475b tot en met 475e van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering [↑](#footnote-ref-4)
5. Centrale Raad van Beroep, 7 mei 2013, [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl). Nummer: ECLI:NL:CRVB:2013:BZ9712 [↑](#footnote-ref-5)
6. Wet op de Studiefinanciering. [↑](#footnote-ref-6)
7. Artikel 15 WWB. [↑](#footnote-ref-7)
8. Centrale Raad van Beroep, 13 oktober 1998, nr. 97/5768 ABW. [↑](#footnote-ref-8)
9. [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl), referentie 2013-0000054658, Kamervragen over “de combinatie van bijstand en studiefinanciering”. [↑](#footnote-ref-9)
10. Zie de website van de gemeente [www.s-hertogenbosch.nl](http://www.s-hertogenbosch.nl) [↑](#footnote-ref-10)