*RAPPORT*

**Wat is het verzoek?**

Verzoeker vroeg de Ombudscommissie zijn klacht over de behandeling van zijn bijstandsaanvraag door de gemeente ’s-Hertogenbosch te onderzoeken. Verzoeker voelt zich nietgehoord en niet serieus genomen door de gemeente. Verzoeker wil dat de gemeente erkent dat zij tegenstrijdige informatie gaf en fouten maakte in de interne en externe communicatie. Ook wil hij dat de gemeente haar afspraken nakomt. Hij wil een eerlijke en oprechte behandeling.

Met de procedure bij de Ombudscommissie wil verzoeker voorkomen dat anderen hetzelfde overkomt als wat hem overkwam. Hij wil daarom dat de gemeente kijkt naar haar proces en hierin verbeteringen aanbrengt.

**Wat is ons oordeel?**

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

Uit het onderzoek van de commissie, ontstaat een beeld dat de intaker en beoordelaar verschillende en inconsistente informatie aan verzoeker gaven over zijn bijstandsaanvraag. In het gekozen systeem besluit de intaker niet. En adviseert hij niet. In dit geval kreeg verzoeker foutieve adviezen. Hierdoor ontstond voor verzoeker een compleet onduidelijke situatie. Ook kreeg hij hierdoor geen goede en volledige informatie.

Het beeld dat de commissie heeft, is dat mede door de complexiteit van de aanvraag van verzoeker, er geen goede communicatie en coördinatie was, zowel intern als ook richting verzoeker. Meerdere ambtenaren hadden een rol bij de bijstandsaanvraag van verzoeker. Niemand was voor het geheel verantwoordelijk. Er was op dit punt geen sprake van een goede organisatie.

De commissie betwijfelt niet dat de betrokken medewerkers, ieder vanuit hun eigen taken en bevoegdheden, de intentie hadden om verzoeker zo goed mogelijk te helpen en zijn vragen te beantwoorden. Maar de gemeente kwam (terugbel-)afspraken niet na en was telefonisch onvoldoende bereikbaar. De gemeente weersprak niet dat medewerkers aan verzoeker “trucjes” vertelden om een bijstandsuitkering te krijgen. Dit alles acht de commissie niet professioneel.

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

**Wat zijn de feiten?**

Verzoeker ontvangt van april tot juni 2013 een voorschot van € 500,- op zijn bijstandsuitkering. Daarna ontvangt verzoeker een bijstandsuitkering. De gemeente vraagt om aanvullende gegevens over de woonsituatie en financiële situatie van verzoeker. Deze aanvullende gegevens zijn niet meteen duidelijk voor de gemeente.

In eerste instantie schrijft de ex-partner van verzoeker zich niet uit. Verzoeker schrijft zich om die reden per augustus 2013 (tijdelijk) in op het adres van zijn moeder. Uiteindelijk schrijft de ex-partner van verzoeker zich uit van het oorspronkelijk gezamenlijk adres. Verzoeker geeft via verklaring van bewoning aan de gemeente door dat zijn ex-partner niet meer op het oorspronkelijk gezamenlijk adres verblijft, en schrijft zich weer in in het GBA op dit adres.

De gemeente stelt, na onderzoek, vast dat verzoeker en zijn ex-partner officieel uit elkaar zijn en niet meer onder één dak wonen. De ex-partner van verzoeker verblijft dan inmiddels bij haar ouders en betaalt de woonlasten van de eigen woning.

Verzoeker is inmiddels (weer) verhuisd, omdat de woning is verkocht. De gemeente paste de uitkering hierop aan. De uitkering loopt nu ook goed. Binnenkort gaat verzoeker starten als zzp’er.

**Wat zijn de klachten?**

Interne communicatie.

Verzoeker stelt dat hij meerdere malen tegenstrijdige informatie ontving van de gemeente bij zijn aanvraag om een bijstandsuitkering. De informatie van de intaker week af van de informatie die hij ontving van de beoordelaar. De intaker vertelde aan verzoeker dat de gemeente de auto niet meenam bij de beoordeling van de aanvraag als hij de auto op naam van zijn moeder zette. Om die reden schreef hij zijn auto over naar zijn moeder en informeerde de gemeente hierover. De beoordelaar vertelde hem vervolgens dat dit niet mocht en dat hij “met voorbedachten rade” frauduleus handelde.

Ook schreef verzoeker zich in op het adres van zijn moeder en bleef hij slapen op zijn eigen adres. Op advies van zijn intaker. Dit omdat zijn ex-partner zich niet uit hun gezamenlijke (koop-) woning wilde laten uitschrijven.

Bij de intake van zijn bijstandsuitkering in het Entreon adviseerde een meeluisterende collega van de intaker om zijn ex-partner via haar DigiD uit te schrijven.

Verzoeker is verbaasd over deze vorm van “creatief meedenken”. Volgens verzoeker stelt de gemeente nu dat hij de gemeente verkeerd begrepen heeft.

De sociaal rechercheur gaf hem informatie die hij helemaal niet mocht doen. Hij wekte verwachtingen door te zeggen dat alles goed was en hij wel een uitkering zou krijgen. Hij wilde zelfs een voorschot voor verzoeker regelen. Hierdoor ontstond verwarring bij hem. De gemeente ontkent deze tegenstrijdigheden. Hij heeft het gevoel dat de gemeente hem van het kastje naar de muur stuurt. Ook beschadigde de gemeente hem hierdoor. Hij zat twee maanden zonder inkomen.

Professionaliteit gemeente

Verzoeker klaagt ook over de professionaliteit van zijn contractbeheerder. Zij hing boos de telefoon op en schreeuwde aan de telefoon. Ook gaf de sociaal rechercheur aan dat hij het gesprek met verzoeker terugkoppelde aan de contractbeheerder. Zij zegt geen terugkoppeling te hebben gehad. Verzoeker weet niet meer wie hij moet geloven. Ook vroeg een contractbeheerder steeds om nieuwe informatie. Deze informatie gaf hij al eerder aan een collega van haar.

Als hij medewerkers vraagt welke eisen er zijn voor het verkrijgen van een uitkering, weet zij het niet. Het lijkt wel of de medewerkers zelf niet weten hoe het zit.

Niet nakomen afspraken en externe communicatie.

Verzoeker klaagt over de hoeveelheid medewerkers die betrokken zijn bij zijn bijstandsaanvraag. Twee casemanagers, twee contractbeheerders en een sociaal rechercheur. Deze medewerkers gaven boodschappen van hem niet aan elkaar door. Ook kwam de gemeente terugbelafspraken regelmatig niet na. Dit is volgens hem in strijd met de servicenormen van de gemeente.

**Wat vindt de gemeente?**

De situatie van mijnheer was ingewikkeld. De gemeente had veel gegevens nodig om de aanvraag om bijstand van verzoeker te beoordelen. Allereerst gegevens over zijn woonsituatie.

Verzoeker stond eerst ingeschreven op het adres van zijn moeder, maar woonde daar niet. Op het adres waar hij wel woonde stond ook zijn ex-partner ingeschreven. Later stond verzoeker wel weer op dit adres ingeschreven. Daarnaast de gegevens over zijn financiële situatie. Verzoeker had nog gezamenlijke bankrekeningen met zijn ex-partner. Voor de gemeente was onduidelijk wie welke kosten van de koopwoning betaalde. Ook ontving verzoeker nog maandelijks een teruggave van de belastingdienst.

Deze ingewikkelde situatie maakt dat de beoordeling van de aanvraag door de gemeente veel tijd kostte. De gemeente stelt zich wel gehouden te hebben aan de wettelijke beslistermijnen.

Ook stelt de gemeente dat de contractbeheerder contact had met de sociaal rechercheur voordat zij besliste op de aanvraag. Zijn bevindingen nam zij mee in de beoordeling van de aanvraag om bijstand.

Ook is er wel degelijk overleg tussen de medewerkers op het Entreon en het stadskantoor. Alleen hebben de diverse medewerkers hun eigen taken. Hierdoor kunnen medewerkers niet altijd antwoord geven op alle vragen. Dit betekent nog niet dat de medewerkers niet weten hoe het zit.

De gemeente stelt dat de gemeente een burger nooit “trucjes” mag vertellen om een uitkering te krijgen. Als dit toch gebeurt, is dit lastig te achterhalen door de gemeente, omdat de betrokken medewerkers hier niet snel open over zullen zijn.

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

**Hoe was de procedure?**

De Ombudscommissie nodigde partijen uit voor een hoorzitting. 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. Partijen reageerden niet op dit verslag. De commissie baseert dit rapport op dit verslag van bevindingen.

**Wat zijn onze overwegingen?**

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

**Ad 1) Een goede en volledige informatieverstrekking.**

De commissie signaleert dat de gemeente ’s-Hertogenbosch een functionele scheiding aanbracht tussen medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de intake van een bijstandsuitkering en medewerkers die de aanvraag om bijstand beoordelen. De intaker zorgt voor een compleet dossier. Hij adviseert niet. En hij beoordeelt niet. De beoordelaar neemt de uiteindelijke beslissing op de aanvraag. De intakers werken op het Entreon, de beoordelaars werken op het stadskantoor. Beiden hebben de functie “contractbeheerder” en vallen onder dezelfde teammanager.

Zowel de intakers als de beoordelaars hebben toegang tot dezelfde informatie. Intaker en beoordelaar overleggen niet over het dossier. Als de beoordelaar vragen heeft over het dossier neemt hij hierover wel contact op met de intaker. Van het intakegesprek maakt de intaker geen verslag. Ook niet als de intaker advies gaf aan de aanvrager. Gemaakte afspraken zet de intaker wel op papier.

Als het dossier compleet is draagt de intaker het dossier fysiek over aan de beoordelaar. De beoordelaar bewaart het dossier op het stadskantoor.

De commissie acht het de verantwoordelijkheid van de gemeente ervoor te zorgen dat de burger volledige en goede informatie krijgt. Ongeacht het systeem dat de gemeente kiest om de behandeling van de bijstandsaanvraag te organiseren. Informatie van een intaker mag niet afwijken van informatie van een beoordelaar.

Uit het onderzoek van de commissie ontstaat niettemin een beeld dat de intaker en beoordelaar verschillende en inconsistente informatie aan verzoeker gaven over zijn bijstandsaanvraag.

In het gekozen systeem besluit de intaker niet. En adviseert hij niet. In dit geval kreeg verzoeker foutieve adviezen. De intaker(s) heeft (hebben) verzoeker geadviseerd de auto op naam van zijn moeder te zetten, zich in te schrijven op het adres van zijn moeder en thuis te blijven slapen en zijn ex-partner via DigiD uit te schrijven. De gemeente weerspreekt dit niet.

De gemeente vindt dat zij een burger nooit “trucjes” mag vertellen om een uitkering te krijgen. Toch sluit de gemeente niet uit dat dit in het geval van verzoeker gebeurde. Dit verontrust de commissie.

Temeer nu hierdoor voor verzoeker een compleet onduidelijke situatie is ontstaan. Ook kreeg hij hierdoor geen goede en volledige informatie. De commissie acht de klachten van verzoeker op dit punt dan ook gegrond.

De commissie beveelt de gemeente aan zorg te dragen voor een goede informatie-uitwisseling tussen intaker en beoordelaar bij een bijstandsuitkering. De commissie kan zich voorstellen dat niet uit te sluiten is, dan wel wenselijk is, dat een intaker in voorkomende gevallen ook advies geeft aan de cliënt dan wel vragen van een cliënt beantwoordt. Om die reden acht de commissie het van belang dat er een verslag wordt gemaakt van het intakegesprek, waarin ondermeer de vragen van cliënt en mogelijke adviezen van de intaker worden vastgelegd, evenals de context van het intakegesprek.

**Ad 2 Goede organisatie**

De commissie stelt vast dat er meerdere ambtenaren een rol hadden bij de bijstandsaanvraag van verzoeker. Twee casemanagers, twee contractbeheerders en een sociaal rechercheur. Vraag voor de commissie is of de gemeente verzoeker hierdoor benadeelde? Verzoeker stelt namelijk dat deze medewerkers boodschappen van hem niet aan elkaar doorgaven. Medewerkers vroegen informatie op die hij al aan een collega gegeven had. Ook kreeg hij verschillende informatie over o.a. voorschotten en bereikbaarheid medewerkers. En er ontstond vertraging in het volgen van een training.

De commissie overweegt als volgt.

Het feit dat er meerdere ambtenaren een rol hadden bij een aanvraag, levert in veel gevallen geen grote problemen op. Toch waarschuwt de commissie de gemeente niet teveel uit te gaan van een systeembenadering. Van de manier waarop zij zelf processen intern heeft georganiseerd. De Ombudscommissie heeft bij herhaling betoogd dat de gemeente de burger niet lastig hoort te vallen met de eigen interne organisatie. Voor de burger is er één gemeente.

De commissie is van oordeel dat het beginsel van een goede organisatie meebrengt dat de gemeente in ieder geval ervoor zorgt dat medewerkers intern goed communiceren, onderling afstemmen en coördineren. Zeker in ingewikkelde situaties, zoals deze, waarin de gemeente veel vragen heeft over de woonsituatie en financiële situatie van verzoeker. De gemeente moet er in dit soort situaties ook zorg voor dragen dat voor de burger duidelijk is waarom zij hem om (extra) informatie vraagt en wat de gemeente met deze informatie doet. Dat vergroot het begrip bij de burger over een lange(re) afhandelingstermijn van zijn aanvraag. Ook als de gemeente binnen de wettelijke beslistermijnen blijft.

Het beeld dat de commissie heeft, is dat mede door de complexiteit van de aanvraag van verzoeker, er geen goede communicatie en coördinatie was, zowel intern als ook richting verzoeker. Niemand was voor het geheel verantwoordelijk. De Ombudscommissie geeft de gemeente daarom in overweging in dit soort ingewikkelde gevallen beter intern te overleggen en af te stemmen. Zodat de gemeente gecoördineerd een eenduidig handelt en informatie geeft.

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

**Ad 3) Professionaliteit**

Verzoeker klaagt dat zijn contactpersonen (terugbel-)afspraken niet nakwamen, hem van het kastje naar de muur stuurden, telefonisch niet bereikbaar waren en zijn woorden verdraaiden. Ook vroegen medewerkers volgens hem gegevens op die bij collega’s al bekend waren en kreeg verzoeker verkeerde informatie.

De commissie overweegt als volgt.

De commissie kan zich voorstellen dat de gemeente in ingewikkelde situaties, zoals deze, verdere informatie opvraagt bij verzoeker over zijn woonsituatie of financiële situatie. De gemeente moet aanvragen om bijstand namelijk zorgvuldig voorbereiden en beoordelen. Wel vindt de commissie dat de gemeente verzoeker beter duidelijk moest maken waarom zij deze verdere informatie vroeg en wat de gemeente deed met de informatie.

Ook kan de commissie zich voorstellen dat een situatie zo ingewikkeld kan zijn, dat het niet altijd eenvoudig is voor de gemeente om direct een eenduidig antwoord te geven op vragen.

Verzoeker mag niettemin van de gemeente, en zijn vaste contactpersonen in het bijzonder, verwachten dat deze werken volgens professionele normen. Waaronder het nakomen van

(terugbel-)afspraken, telefonische bereikbaarheid en het juist weergeven van woorden.

Ook mag verzoeker van een contactpersoon een bijzondere deskundigheid verwachten. Waaronder het geven van een duidelijke en consistente uitleg en het beantwoorden van vragen. Dit brengt het beginsel van professionaliteit met zich mee.

De commissie betwijfelt niet dat de betrokken medewerkers, ieder vanuit hun eigen taken en bevoegdheden, de intentie hadden om verzoeker zo goed mogelijk te helpen en zijn vragen te beantwoorden.

Maar de commissie stelt ook vast dat de gemeente niet weerspreekt dat de gemeente (terugbel-)afspraken niet nakwam en dat de telefonische bereikbaarheid van de medewerkers niet goed was. Ook weersprak de gemeente niet dat medewerkers aan verzoeker “trucjes” vertelden om een bijstandsuitkering te krijgen. Dit alles acht de commissie niet professioneel.

De commissie vindt de genoemde gedragingen om die reden onbehoorlijk. De klachten van verzoeker op dit punt zijn gegrond.

**Wat is ons eindoordeel?**

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

**Wat zijn onze aanbevelingen?**

1. Zorg voor een goede informatie-uitwisseling tussen intaker en beoordelaar bij een bijstandsuitkering, mede gelet op de continuiteit van besluitvorming. Maak een verslag van het intakegesprek, waarin ondermeer de vragen van cliënt en mogelijke adviezen van de intaker worden vastgelegd, evenals de context van het intakegesprek.
2. Zorg voor een goede interne communicatie en coördinatie bij ingewikkelde aanvragen om bijstand.

14 januari 2013

De Ombudscommissie gemeente ‘s-Hertogenbosch,

J.C.M. van den Akker, vice-voorzitter Y. Nass, secretaris