ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Eindrapport

Datum: 25 februari 2016

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Wat is het verzoek?
Verzoeker is het niet eens met de reactie van de gemeente op zijn klacht over een aanvraag woonkostentoeslag. Hij hecht er belang aan dat mensen die hulp nodig hebben, goed geholpen worden door de gemeente. Verzoeker vindt dat de gemeente hem niet goed hielp.
De gemeente verwijt hem ten onrechte dat hij gegevens niet aanleverde, terwijl hij deze al bij zijn aanvraag indiende. Hij wil genoegdoening voor de door de gemeente veroorzaakte misverstanden en fouten. Om die reden vraagt hij de Ombudscommissie deze klacht verder te onderzoeken.

Wat is het oordeel van de Ombudscommissie?

De commissie stelt vast dat verzoeker geen verwijt te maken valt ten aanzien van de door hem aangeleverde stukken bij zijn aanvraag om woonkostentoeslag. Op grond van de door hem bij zijn aanvraag van 8 juni 2015 aangeleverde gegevens kon de gemeente de aanvraag al beoordelen. Dit heeft de gemeente ook erkend op de hoorzitting. De later aangeleverde loonstrook over juni 2015 bood geen nieuwe inzichten over winstdeling of vakantiegelduitkering. De gemeente informeerde verzoeker hier niet goed over. Er was sprake van misverstanden en fouten. De Ombudscommissie acht de onderzochte gedraging daarom *niet behoorlijk*, vanwege strijdigheid met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. De klachten van verzoeker op dit punt zijn *gegrond*.

Niet gebleken is dat de gemeente bij de aanvraag om stukken vroeg die niet van belang waren om het recht op bijzondere bijstand te kunnen vaststellen[1]. Ook is niet gebleken dat de gemeente verzoeker een contactverbod oplegde. Op dit laatste punt bleek sprake van een misverstand. Tijdens de hoorzitting is dit misverstand weggenomen.

De inkomensconsulent en de klachtbehandelaar boden op de hoorzitting bij de Ombudscommissie allebei persoonlijk en gemeend hun excuses aan, aan verzoeker, voor de ontstane misverstanden en de gemaakte fouten. Dit getuigt van een open, professionele en de-escalerende houding waardoor een vorm van genoegdoening wordt geboden en de mogelijkheid van herstel van vertrouwen in de gemeente door verzoeker. Gelet hierop is de onbehoorlijkheid van de onderzochte gedraging naar het oordeel van de Ombudscommissie *hersteld*.

Wat zijn de feiten?
Verzoeker vroeg de gemeente op 8 juni 2015 om bijzondere bijstand voor woonkostentoeslag. Bij besluit van 21 juli 2015 wijst de gemeente de gevraagde woonkostentoeslag af, vanwege een te hoog inkomen.

Voorafgaand aan de afwijzing vindt er op 20 juli 2015 een telefoongesprek plaats tussen verzoeker en zijn inkomensconsulent.

Op 28 juli 2015 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente over de afhandeling van zijn aanvraag voor woonkostentoeslag door zijn inkomensconsulent.

Verzoeker wordt op 22 september 2015 gehoord door een klachtbehandelaar van de gemeente. De inkomensconsulent wordt op 25 september 2015 gehoord door de klachtbehandelaar.
Bij brief van 9 november 2015 wordt de klacht van verzoeker door de gemeente gedeeltelijk gegrond verklaard.

[1] Dit staat sinds het onherroepelijk worden van de beslissing op bezwaar van 11 januari 2016 in rechte vast.

Verzoeker dient op 19 augustus 2015 bezwaar in tegen de afwijzing van zijn verzoek om woonkostentoeslag. Dit bezwaar wordt behandeld door een onafhankelijke bezwarencommissie op 16 december 2015.
Bij besluit van 11 januari 2016 verklaart de gemeente het bezwaar van verzoeker tegen de weigering woonkostentoeslag, ongegrond. Zij neemt daarbij het advies van de bezwarencommissie over. Verzoeker geeft – desgevraagd – aan zich neer te leggen bij de uitkomst van de bezwarenprocedure en het feit dat hij geen recht heeft op woonkostentoeslag.

Wat zijn de klachten? Visie van klager.
Verzoeker is het niet eens met de klachtafdoeningsbrief. Hieruit blijkt, volgens verzoeker, dat de gemeente de inkomensconsulent in het gelijk stelt en dat met zijn belevingswereld iets niet in de haak zou zijn. De feiten in de klachtbrief kloppen niet, vindt verzoeker.

Vereiste gegevens voor het in behandeling nemen van de aanvraag.
Verzoeker stelt dat de gegevens die hij aanleverde bij zijn aanvraag om bijzondere bijstand compleet waren. Hij voldeed aan zijn verplichtingen.
Een aanvraag om bijzondere bijstand wordt – zo stelt verzoeker – niet in behandeling genomen als niet alle informatie die men nodig heeft, aangeleverd is. De volledigheid van de aanvraag wordt door een medewerker van de gemeente gecontroleerd. Bij ontbrekende informatie wordt een aanvrager gevraagd de ontbrekende informatie aan te leveren, onder dreiging van onmiddellijke afwijzing.
Op basis van de door hem aangeleverde gegevens bij de aanvraag kon de gemeente (al) een definitieve beslissing nemen.

Verzoeker is verbaasd over de hoeveelheid informatie die de gemeente vroeg. Volgens hem is het rekensommetje dat de gemeente moet maken simpel. Verzoeker heeft nu dagenlang zijn administratie overhoop moeten halen om alle bewijsstukken aangeleverd te krijgen.

Aanleveren extra loonstrook (juni 2015).
In het telefoongesprek dat verzoeker op 20 juli 2015 had met zijn inkomensconsulent, wees hij haar erop dat zijn vrouw dacht dat er op de loonstroken (het gevraagde aantal) die hij aanleverde, enkele verrekeningen en/of onkostenvergoedingen genoteerd waren. En of zij die niet per ongeluk als inkomen had beschouwd bij haar berekening. Om die (eventuele) onduidelijkheid uit te sluiten hebben verzoeker en inkomensconsulent samen besloten de meest recente loonstrook (juni 2015), zonder enige verrekening of vakantiegelduitkering toe te mailen.

Verzoeker geeft aan dat het niet klopt dat op de extra aangeleverde loonstrook over juni 2015 – zoals de gemeente beweert in de klachtafdoeningsbrief – te zien is dat er winstdeling is uitgekeerd. Dit klopt niet. De winstdeling staat genoteerd op de salarisspecificatie van april 2015, die verzoeker al bij zijn aanvraag aanleverde. Verzoeker begrijpt niet waar de bewering van de gemeente op gestoeld is.

Uitkering vakantiegeld
De inkomensconsulent gaf aan dat op de oorspronkelijk aangeleverde loonstroken van maart, april en mei 2015 niet te achterhalen was dat er sprake was van uitkering van vakantiegeld. Dit zou, volgens verzoeker, impliceren dat de loonstroken gefalsificeerd zijn, omdat op de originele specificatie van mei 2015 de uitkering van het vakantiegeld genoteerd staat. Ook beweerde de inkomensconsulent dat zij door de loonstrook van juni 2015 te bestuderen er pas achter kwam dat er vakantiegeld uitgekeerd werd en dat zij daarom haar berekening aanpaste. Maar, zo stelt verzoeker, op deze specificatie is niets te bespeuren van vakantiegeld. Het vakantiegeld staat genoteerd op de salarisspecificatie van mei 2015, die verzoeker reeds zij zijn aanvraag aanleverde.

Het kan dus niet zo zijn, zo stelt verzoeker, dat de aanlevering van de extra loonstrook (juni 2015) leidde tot andere inzichten of een andere berekening. Alle gegevens die voor de berekening nodig waren – en nog heel veel gegevens die hiervoor niet nodig waren – waren reeds in bezit van zijn inkomensconsulent. Deze leverde hij namelijk al in bij zijn aanvraag.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Mogelijk recht op bijstand.
De inkomensconsulent heeft nimmer, ook niet in het telefoongesprek van 20 juli 2015 aangegeven dat er *mogelijk* recht bestond op een bijdrage. Waarom zou zij dit doen? En dan toch zeker niet zes weken na indienen van het verzoek? Dit klopt niet.
De inkomensconsulent gaf verzoeker onomwonden aan dat hij kon rekenen op een uitkering ten bedrage van ca. € 100, - per maand. Met de mededeling dat aan deze uitkering wel een verhuisplicht kleeft. En dat e.e.a. verduidelijkt zou worden in een brief die zij nog zou uitdoen. En dat zij verheugd was hem dit mede te kunnen delen. Dit komt verzoeker niet over als preliminair. Het was de inkomensconsulent die hem op 20 juli 2015 belde over de woonkostentoeslag. Niet hij. Want, wat zou hij eraan hebben haar te bellen en te vragen "of zij al iets kon zeggen" over zijn aanvraag?

De uitlating in de klachtenbrief dat zijn inkomensconsulent had moeten wachten met uitlatingen aangaande eventueel recht op een bijdrage, tot alle gegevens binnen waren, klopt om die reden ook niet vindt verzoeker. De benodigde gegevens waren namelijk al binnen en aangeleverd bij zijn aanvraag om woonkostentoeslag.

Contactverbod.
In de klachtafdoeningsbrief staat, volgens verzoeker, abusievelijk dat zijn inkomensconsulent een collega inkomensconsulent verzocht contact met hem op te nemen. Dit klopt volgens verzoeker niet. Verzoeker vroeg Weener XL om een afspraak te maken met een andere medewerker dan zijn inkomensconsulent. Desgevraagd geeft verzoeker aan dat hij wilde dat iemand anders dan zijn inkomensconsulent de berekening maakte. Hij had namelijk twijfels of de berekening door zijn inkomensconsulent klopte. Haar vertrouwde hij niet meer. Zijn vraag was (dus) niet of een andere collega hem kon bellen, maar hij wilde een andere persoon spreken over de gemaakte berekening.

Echter tien minuten nadat hij een belafspraak maakte met een collega van zijn inkomensconsulent, belde zijn inkomensconsulent met de mededeling dat die collega hem niet ging bellen en dat "alleen zij degene was waar hij zaken mee had". De inkomensconsulent gaf hem vervolgens haar vakantieplanning door. Hij kon haar weer bellen als zij terug was. In de tussenliggende periode, zo werd hem op het hart gedrukt, mocht hij geen contact zoeken met collegae van Weener XL, als het deze zaak zou betreffen. Voor verzoeker voelt dit als een opgelegd contactverbod.

Desgevraagd geeft verzoeker aan dat als hij geweten had dat contact met een collega van zijn inkomensconsulent geen nut zou hebben, hij er niet om gevraagd zou hebben.

Wat vindt de gemeente?
De gemeente verklaarde de klacht van verzoeker gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond. De gemeente erkent dat de inkomensconsulent een fout maakte, door in het telefoongesprek van 20 juli 2015 te spreken over een mogelijk recht op woonkostentoeslag. Zij maakte hierbij een inschattingsfout. Hiervoor maakte de inkomensconsulent eerder al persoonlijke excuses aan verzoeker. De gemeente is blij met de in deze klachtprocedure naar voren gekomen leerpunten.

Vereiste gegevens voor het in behandeling nemen van de aanvraag.
De gemeente stelt dat uit de gevolgde bezwarenprocedure blijkt dat de door de gemeente aan verzoeker gevraagde gegevens noodzakelijk waren voor de beoordeling van zijn aanvraag. Voor de beoordeling van de aanvraag kijkt de gemeente naar inkomen, vermogen en woonsituatie. Bij de aanvraag worden o.a. opgevraagd: huurcontract, loonstroken en polissen van zorgverzekeringen. De gemeente werkt hierbij met een checklist. Deze checklist ontving verzoeker ook.
Ook als een aanvraag niet compleet is, neemt de gemeente de aanvraag – uit oogpunt van dienstverlening – toch in behandeling. Het hoort bij de procedure van de Participatiewet dat er door de gemeente aanvullende informatie opgevraagd kan worden als er (toch) stukken ontbreken die nodig zijn voor de beoordeling van de aanvraag.

De gemeente paste de ontvangstbevestiging van de aanvraag al voor deze klachtenprocedure aan. Hierin is nu extra opgenomen: "*Nadat uw aanvraag is verdeeld aan een inkomensconsulent, wordt beoordeeld of uw aanvraag compleet en duidelijk is. Mogelijk wordt u alsnog gevraagd om aanvullende bewijsstukken op te sturen of wordt u uitgenodigd voor een intakegesprek*. Dit leerpunt pakte de gemeente dus al zelfstandig op. Voor aanvragers is nu (meer) duidelijk dat ondanks de aangeleverde gegevens, de gemeente nog om aanvullende gegevens kan vragen.

Aanleveren extra loonstrook (juni 2015).
Ter zitting geeft de inkomensconsulent – desgevraagd – toe dat zij al op basis van de door verzoeker bij zijn aanvraag aangeleverde informatie had kunnen en moeten zien dat sprake was van winstdeling. De extra loonstrook (juni 2015) had om die reden niet (extra) opgevraagd hoeven worden. Hierbij maakt de gemeente wel de aantekening dat verzoeker zelf aanbood de loonstrook van juni te overleggen, om eventuele onduidelijkheden uit te sluiten. Wat later niet nodig bleek.

De klachtbehandelaar geeft ter zitting – desgevraagd – aan dat de loonstroken van maart en mei reeds bij de aanvraag woonkostentoeslag aangeleverd waren door verzoeker en dat zij er bij het schrijven van de klachtbrief abusievelijk van uitging dat de loonstrook van april de laatste loonstrook was. Dit is onjuist, blijkt nu. De loonstrook van juni was de laatst aangeleverde loonstrook.
Voor deze fout in de klachtafdoeningsbrief maakt de klachtbehandelaar op de hoorzitting bij de Ombudscommissie excuses.

Mogelijk recht op bijstand.
In het telefoongesprek dat verzoeker en de inkomensconsulent hadden op 20 juli 2015, sprak de inkomensconsulent over een voorlopige inschatting. Een indicatie. De inkomensconsulent geeft – desgevraagd – aan dat zij niet meer precies weet wie het initiatief tot het gesprek nam. Wel weet ze nog dat ze de aanvraag met verzoeker doornam en aangaf dat het ernaar uitzag dat hij recht had op een toekenning van woonkostentoeslag. Hierbij was geen sprake van een onomwonden of ondubbelzinnige toezegging, stelt de gemeente. Wel maakte de inkomensconsulent bij deze eerste inschatting een fout, doordat zij de winstdeling ten onrechte niet meenam in de berekening. De inkomensconsulent erkent dat zij een fout maakte. Hiervoor bood zij excuses aan.

Contactverbod.
De gemeente betwist dat aan verzoeker een contactverbod werd opgelegd door zijn inkomensconsulent. Zij betwist ook dat zij gezegd zou hebben dat verzoeker alleen maar met haar en met niemand anders mocht spreken.
De inkomensconsulent vroeg juist, zo geeft zij aan, een collega van haar contact op te nemen met verzoeker. De inkomensconsulent ondersteunt dit ter zitting met een mail aan genoemde collega. Achterliggend idee van dit telefoontje was dat verzoeker vroeg om door iemand anders teruggebeld te worden. Haar collega belde met verzoeker, maar het lukte haar collega inkomensconsulent niet om contact te krijgen.
De inkomensconsulent vindt het jammer dat verzoeker geen contact meer met haar wilde om een toelichting op de gemaakte berekening te geven.

Desgevraagd, geeft de inkomensconsulent aan dat zij alleen tegen verzoeker gezegd heeft dat het geen nut had om met een collega te gaan praten omdat de uitkomst van de beoordeling van de aanvraag niet anders zou worden. Zij heeft mandaat om de aanvraag woonkostentoeslag te beoordelen. Een collega zou verzoeker hetzelfde als de inkomensconsulent verteld hebben over de berekening. Een telefoontje met een collega zou dus geen nut hebben voor verzoeker. De inkomensconsulent wees verzoeker op de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen. Hiervan maakte verzoeker ook gebruik.

Hoe was de procedure?
De Ombudscommissie is een onderzoek naar de klacht begonnen. De Ombudscommissie won informatie in en luisterde naar het verhaal van beide partijen. De Ombudscommissie nodigde partijen uit voor een hoorzitting, en hoorde partijen in elkaars aanwezigheid.
Zowel verzoeker als vertegenwoordigers van de gemeente waren aanwezig op deze hoorzitting. Beide partijen vertelden hun kant van het verhaal. Na de hoorzitting stelde de commissie een verslag van bevindingen op. Hiermee beëindigde de commissie haar feitenonderzoek. De commissie ontving van de gemeente een inhoudelijke reactie op dit verslag. Deze reactie verwerkte de commissie in dit rapport.

Wat onderzocht de Ombudscommissie?
De Ombudscommissie onderzocht of de gemeente op een behoorlijke manier omging 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:

- *het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking*. Dit beginsel houdt in dat de gemeente burgers, met het oog op de behartiging van hun belangen, actief en desgevraagd van adequate informatie voorziet.

Wat zijn de overwegingen van de Ombudscommissie?
De commissie baseert zich bij haar oordeel op haar bevindingen in haar verslag van bevindingen en het klachtdossier.

<u>Vereiste van een actieve en adequate informatieverstrekking</u>

Verzoeker vroeg de gemeente op 8 juni 2015 om een woonkostentoeslag (bijzondere bijstand). De gemeente vroeg verzoeker bij zijn aanvraag onder andere om recente loonstroken over te leggen. Deze bevoegdheid heeft de gemeente[2]. De gemeente werkt hierbij met een checklist, welke verzoeker ook ontving.

Niet gebleken is dat de gemeente bij de aanvraag om stukken vroeg die niet van belang waren om het recht op bijzondere bijstand te kunnen vaststellen[3]. Dit staat dan ook niet (meer) ter discussie bij de Ombudscommissie.

Wat wel ter discussie staat bij de Ombudscommissie is of de inkomensconsulente verzoeker, na de indiening van zijn aanvraag, juist informeerde over de gegevens die zij (nog) nodig had voor de beoordeling van zijn aanvraag. Waren de gegevens die verzoeker, op 8 juni 2015, bij zijn aanvraag indiende, zoals verzoeker stelt, voldoende voor het in behandeling nemen en beoordelen van zijn aanvraag door de gemeente? Dan wel ontbraken er bij zijn aanvraag gegevens over winstdeling en vakantiegeld?

In dit kader is van belang dat de gemeente, als een aanvraag niet compleet wordt ingediend, om aanvullende stukken mag vragen[4], met een hersteltermijn. Van deze bevoegdheid maakte de gemeente gebruik. In haar brief van 24 juni 2015 vroeg de gemeente verzoeker om bankafschriften en een kopie van de polis van zijn zorgverzekering. Andere gegevens[5] vroeg de gemeente niet op. Verzoeker leverde de in de brief van 24 juni 2015 gevraagde gegevens tijdig in bij de gemeente. Verzoeker is om die reden van mening dat hij zijn aanvraag compleet indiende en aan zijn verplichtingen voldeed.

---

[2] Op grond van artikel 3, eerste lid, Beleidsregels Bijzondere Bijstand 2015. Op grond van artikel 17 van de Participatiewet is een aanvrager verplicht de gevraagde informatie te verstrekken (informatieplicht).
[3] Dit staat sinds het onherroepelijk worden van de beslissing op bezwaar van 11 januari 2016 in rechte vast.
[4] Op grond van artikel 4:5 van de Algemene wet bestuursrecht.
[5] Zoals gegevens over winstdeling of vakantiegeld.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Wat verzoeker dwars zit, is dat de gemeente hem verwijt dat hij gegevens over winstdeling en vakantiegeld niet aanleverde bij zijn aanvraag om woonkostentoeslag. Dit klopt volgens hem niet.

Ten tijde van de hoorzitting is vast komen te staan dat de gemeente op dit punt fouten maakte. Zowel in de mondelinge communicatie tussen de inkomensconsulente en verzoeker als in genoemde feiten in de klachtafdoeningsbrief. De klachten van verzoeker op dit punt zijn *gegrond.*

De commissie stelt, met partijen, vast dat de benodigde informatie over vakantiegeld reeds op de loonstrook van mei 2015 staat en de benodigde informatie over winstdeling reeds op de loonstrook van april 2015. Erkend wordt door de gemeente dat beide loonstroken (al) onderdeel uitmaakten van verzoekers aanvraag om woonkostentoeslag die hij op 8 juni 2015 inleverde. Erkend wordt ook door de gemeente dat de, nadien[6] door verzoeker toegestuurde loonstrook van juni 2015, niet (meer) nodig was voor de beoordeling van de aanvraag. De beoordeling van de aanvraag om woonkostentoeslag had, zo constateert de Ombudscommissie, al plaats kunnen vinden op basis van de bij de aanvraag aangeleverde gegevens over winstdeling en vakantiegeld. De loonstrook van juni 2015 wierp in dit kader geen ander licht op de zaak en was om die reden ook niet nodig.

Hiermee staat voor de Ombudscommissie ook vast dat de inkomensconsulente in het telefoongesprek van 20 juli 2015 reeds beschikte over de noodzakelijke gegevens om te kunnen oordelen over de aanvraag van verzoeker. Niettemin maakte zij, door ten onrechte de winstdeling niet mee te nemen in haar eerste draagkrachtberekening en uitlatingen hierover, een foute inschatting van het recht op woonkostentoeslag. Voor deze foute inschatting maakte de inkomensconsulente eerder al haar excuses.

Vanwege het ontbreken van een gespreksverslag, dan wel audio-opnamen van genoemd telefoongesprek, kan de Ombudscommissie niet objectief vaststellen wie het initiatief nam tot genoemd gesprek, dan wel of sprake was van een gedane toezegging op woonkostentoeslag, dan wel een voorlopige inschatting daarvan door de inkomensconsulente. Op dit punt onthoudt de Ombudscommissie zich dan ook van een inhoudelijk oordeel.

Van een door de gemeente opgelegd "contactverbod" is de Ombudscommissie evenwel niet gebleken. De gemeente verbood verzoeker niet om (telefonisch) contact te hebben met collega's van de inkomensconsulente, getuige de door de gemeente overgelegde mailwisseling. Wel legde de gemeente verzoeker uit dat dit contact niet zou leiden tot een ander oordeel dan wel tot andere draagkrachtberekening. Om die reden had contact met een collega volgens de gemeente geen nut en informeerde de gemeente verzoeker over de mogelijkheid van de bezwarenprocedure. Ter zitting bleek de commissie dat verzoeker dit anders begrepen had en om die reden sprake was van een misverstand. Dit misverstand is tijdens de hoorzitting weggenomen.

Gelet op het voorgaande staat naar het oordeel van de Ombudscommissie niettemin vast, dat verzoeker geen verwijt te maken valt ten aanzien van de aangeleverde stukken bij zijn aanvraag om woonkostentoeslag. De klachten van verzoeker op dit punt zijn derhalve *gegrond.* De onderzochte gedraging op dit punt is *onbehoorlijk.* Zowel de inkomensconsulente als de klachtbehandelaar informeerde verzoeker niet actief en adequaat over de door hem aangeleverde en aan te leveren gegevens. Ook niet alle genoemde feiten in de klachtafdoeningsbrief klopten. Op dit punt maakte de gemeente fouten en was sprake van misverstanden.

Excuses

De inkomensconsulent en de klachtbehandelaar boden op de hoorzitting bij de Ombudscommissie allebei persoonlijk en gemeend hun excuses aan, aan verzoeker, voor de ontstane misverstanden en de gemaakte fouten.

---

[6] Na het telefoongesprek van 20 juli 2015.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Dit getuigt van een open, professionele en de-escalerende houding waardoor een vorm van genoegdoening wordt geboden en de mogelijkheid van herstel van vertrouwen in de gemeente door verzoeker. Gelet hierop is de onbehoorlijkheid van de onderzochte gedraging naar het oordeel van de Ombudscommissie door de gemeente *hersteld*.

Leren van klachten

De gemeente gaf aan blij te zijn met de in deze klachtprocedure naar voren gekomen leerpunten. De wil om te leren van klachten onderstreepte de gemeente, naar het oordeel van de Ombudscommissie, door al voorafgaand aan deze klachtenprocedure de ontvangstbevestiging voor een aanvraag om woonkostentoeslag aan te passen. Op een wijze waardoor voor aanvragers (meer) duidelijk is dat ondanks de aangeleverde gegevens, de gemeente nog om aanvullende gegevens kan vragen. Deze wijziging werd door de gemeente, met toelichting, aan verzoeker en de commissie aangereikt.

Eindoordeel.

De commissie acht de klachten van verzoeker deels gegrond, deels ongegrond. De onbehoorlijkheid van de onderzochte gedraging is door de gemeente *hersteld*.

A.H.A. Lensen, voorzitter

Y. Nass, secretaris

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch