

Inleiding

Deze rapportage bevat een overzicht van de verzoeken van de Resultaat Verantwoordelijke Eenheid (RVE) Inkomen in het tweede kwartaal 2016. De RVE Inkomen is onderdeel van Werk, Participatie en Inkomen (WPI). Deze RVE is weer onderverdeeld in vijf afdelingen: Armoedebestrijding, Ondersteuning ondernemers, Handhaving werk en inkomen, Budget- en inkomensbeheer bijzondere doelgroepen en ten slotte Inkomensvoorziening. Ten opzichte van het eerste kwartaal 2016 is er in het tweede kwartaal van 2016 een kleine daling van het aantal ingekomen verzoeken over de RVE Inkomen.

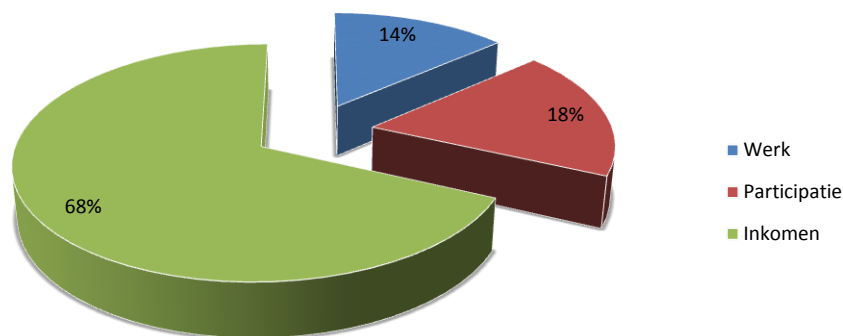
Het was een druk kwartaal, met vele contacten tussen ombudsman en Inkomen.

Cijfers

In dit tweede kwartaal ontving de ombudsman 30 verzoeken over de RVE Inkomen. Dat is 68% van het totaal aantal ingekomen verzoeken voor de drie RVE's Werk, Participatie en Inkomen: 44 verzoeken. Zie hieronder de grafische weergave in figuur 1.

Werk	Participatie	Inkomen	Totaal
6	8	30	44

Verzoeken WPI 2e kwartaal 2016



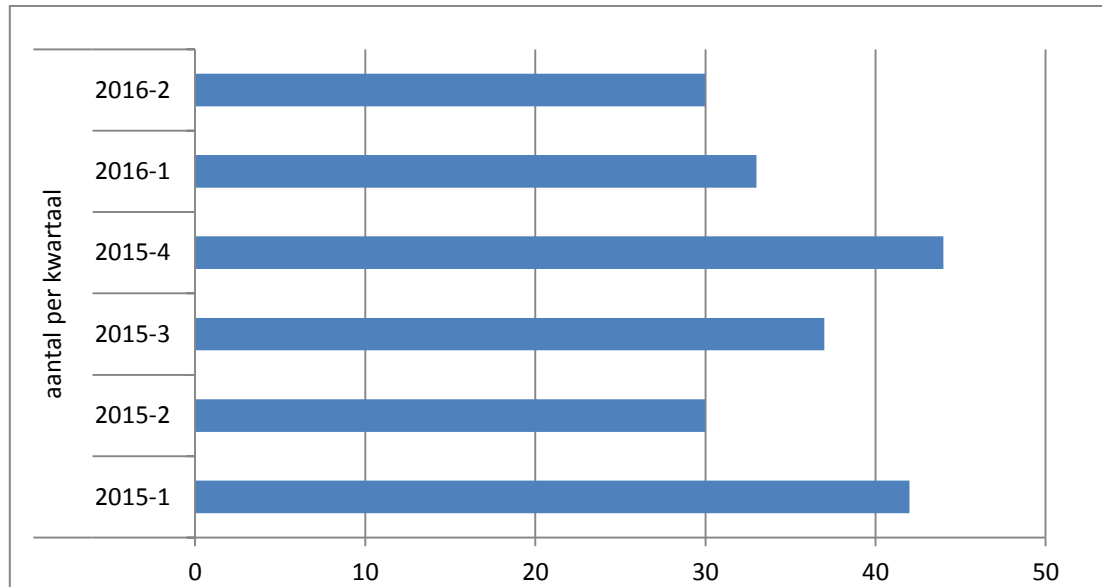
Figuur 1

Vergelijking per kwartaal

In dit tweede kwartaal kwamen er 30 verzoeken tot onderzoek bij de ombudsman binnen. Daarmee zit Inkomen op precies hetzelfde aantal als in het tweede kwartaal 2015.

Ter vergelijking: in het eerste kwartaal van 2016 ontving de ombudsman 33 verzoeken. In het vierde kwartaal 2015 waren er 44 verzoeken tot onderzoek over Inkomen. In het derde kwartaal ging het om 37 verzoeken tot onderzoek, in het tweede kwartaal van 2015 waren dat er 30 en in het eerste kwartaal van 2015 was dit aantal 42. Zie hieronder figuur 2.

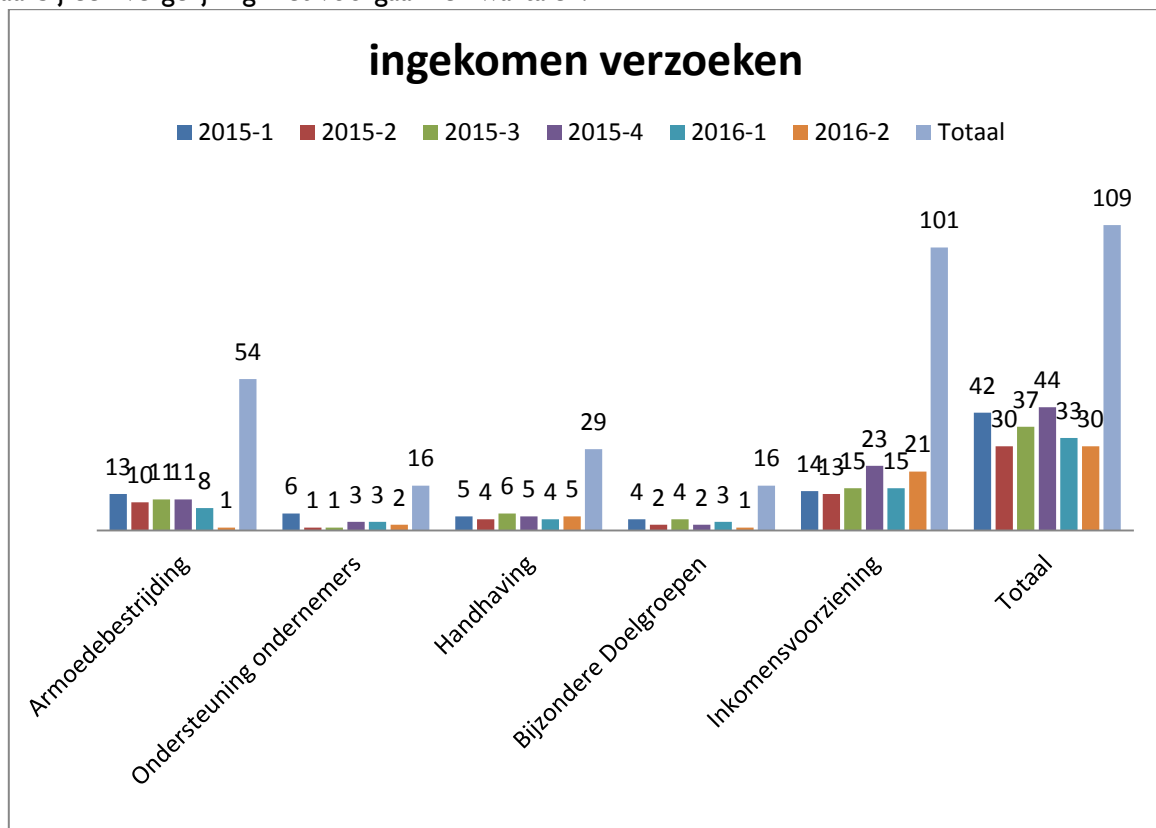
2de kwartaal 2016



Figuur 2

Vergelijking per afdeling

Van de 30 ingekomen verzoeken betreft 70% de afdeling Inkomensvoorziening; het gaat om 21 verzoeken. In figuur 3 is het aantal ingekomen verzoeken per afdeling grafisch weergegeven, met daarbij een vergelijking met voorgaande kwartalen.



Figuur 3

Inzet Gemeentelijke Ombudsman

De ombudsman stelt zich onder meer ten doel om in een vroege fase te interveniëren. Dat voorkomt onnodige, soms lange procedures met informatie-uitwisseling over en weer. Voor de burger betekent het dat hij snel duidelijkheid heeft en weet waar hij aan toe is. In zo'n geval vraagt de ombudsman dus niet van de burger om eerst de interne klachtenprocedure te volgen, eventueel gevolgd door een verzoek tot onderzoek bij de ombudsman.

Ook wil de ombudsman de werkvloercontacten verstevigen. Eén van de mogelijkheden is het organiseren van wederzijdse kennismakingsbijeenkomsten. Op verzoek van de manager Inkomensvoorziening hebben drie medewerkers van de ombudsman meegewerkt aan een bijeenkomst voor inkomensconsulenten. Zij vertelden kort over het werk van de ombudsman en er was daarna gelegenheid voor het uitwisselen van ervaringen. Uit de geanimeerde bijeenkomst bleek de meerwaarde van de ontmoeting. De ombudsman is dan ook een groot voorstander van dergelijke bijeenkomsten, ook voor medewerkers van andere WVPI-onderdelen.

Leercirkel

De manager Inkomensvoorziening organiseert maandelijks een zogenaamde 'Leercirkel'. Kernwoorden zijn: kwaliteitsverbetering, dialoog met elkaar, leren van signalen en verbeteren. Essentie: 'In onze dialoog staat de klant centraal en niet de individuele mening.' De deelnemers komen uit diverse geledingen, zoals Handhaving, Beleid, Inkomensvoorziening, Bezwaar en Beroep, Klachten. Ook de ombudsman woont, veelal samen met één van zijn medewerkers, de bijeenkomsten bij en de ombudsman is uitgenodigd om onderwerpen te agenderen. Voor de Leercirkel in september 2016 worden op verzoek van de ombudsman diverse zaken besproken op het gebied van Inkomensvoorziening.

Signaleringen

Inschakelen ombudsman

De ombudsman wordt ingeschakeld in aangelegenheden die al langer spelen, en ook in kwesties die zich onverwacht voordoen. Dit kwartaal waren er twee voorbeelden van dergelijke zaken. Zaak 1413, vermeld onder 1.5.3, speelde al een jaar. De gemeente had ten onrechte vakantiegeld ingehouden en moest dat aan de burger betalen. Na een jaar en veelvuldig heen en weer verwijzen van gemeente naar deurwaarder en omgekeerd besloot de advocaat een civiele procedure te starten. Voordat hij daartoe overging, wilde hij nog één poging wagen door de ombudsman in te schakelen. Met succes, want na één telefoontje betaalde de gemeente het vakantiegeld alsnog. Dan de hierboven genoemde zaak 1051. Hier speelde ook nog dat de vrouw, die geen inkomen had, onverwacht naar een eigen woning kon verhuizen. Daarom vroeg ze een bijstandsuitkering aan. De behandelingstermijn was naar zeggen van de gemeente acht weken, een eerdere beslissing was niet mogelijk. Een snelle beslissing was van belang vanwege de huurbetalingen. Tussenkoms van de ombudsman was nodig om dat te bewerkstelligen. Het behoeft geen nader betoog dat inschakeling van de ombudsman niet nodig zou moeten zijn. Dat het ook zonder ombudsman kan, laat zaak 1378 zien, besproken onder 1.4.1.

Drempels in het armoedebelid

Het college heeft de wens om kwijtscheldingsverzoeken meer in het kader van het armoedebelid te willen beoordelen. In een brief aan de wethouders Kock (Financiën), Choho (Dienstverlening) en Vliegthart (Werk, Participatie en Inkomen) geeft de ombudsman aan de hand van twee casus zijn visie en ideeën weer. Zo schrijft de ombudsman onder meer:

Binnen het sociale domein worden de beschikbare armoedegelden op dit moment niet of in onvoldoende mate benut. Hier zie ik nog veel mogelijkheden. Hierbij valt te denken aan een signaal van Belastingen richting bijvoorbeeld Werk, Participatie & Inkomen bij zaken waar duidelijk zichtbaar is dat de aanvrager van het kwijtscheldingsverzoek formeel-juridisch niet in aanmerking komt voor kwijtschelding, maar dat gezien de (sociale) context eigenlijk wel noodzakelijk is. En dat

WPI de zaak in samenspraak met Belastingen oppakt om vervolgens te bezien wat voor (financieel, sociaal of medische) oplossingen er mogelijk zijn vanuit het sociale domein.

Zie: <https://www.gemeentelijkeombudsman.nl/Actueel/Nieuws/article/1046/Notitie-Gemeentelijke-Ombudsman-inzake-oriëntatie-op-kwijtschelding>

Armoede kan ook voortduren omdat er binnen de gemeente te weinig kennis is van de diverse mogelijkheden om nood te lenigen. Het over de eigen schutting heen kijken is nog geen gemeengoed. Dat is te lezen in bijvoorbeeld zaak 223, die onder 1.1.1 wordt besproken, zaak 1471, die onder 1.5.3 aan de orde komt en zaak 1051 die onder 1.5.1 wordt vermeld.

De eerste zaak laat zien hoe een burger heen en weer wordt gestuurd tussen twee instanties, armoedeverzoeken niet volledig worden benut en de burger niets dreigt te krijgen.

In de tweede zaak ging het om reiskosten van en naar een school vanwege het volgen van een gespecialiseerde opleiding. De reiskosten waren voor de ouders niet te dragen, en vanwege de leeftijd van de scholier was er geen recht op een OV-kaart voor studenten. De gezinssituatie was bekend bij de gemeente vanwege een aanvullende bijstandsuitkering. Dat zou in de visie van de ombudsman met zich hebben meegebracht dat de gemeente het gezin op de mogelijkheid van bijzondere bijstand had moeten wijzen en voor een warme overdracht naar collega's moeten zorgen. Hetzelfde geldt voor zaak 1051. Daar moest de ombudsman aan WPI suggereren dat de vrouw ook voor armoedeverzoeken in aanmerking zou komen. Verwacht mag worden dat WPI de vrouw hierop uit eigen beweging had gewezen en haar een aanvraagformulier had gegeven.

Postverwerking

De ombudsman hoort geregeld van burgers dat WPI zegt hun post niet te hebben ontvangen. Vragen hierover worden afgedaan met de opmerking dat de brief niet in het systeem staat. Er is wel een onderzoek gaande, maar tot op heden is er nog steeds geen duidelijk antwoord gekomen hoe het komt dat post verdwijnt en hoe het verdwijnen van post kan worden voorkomen. De ombudsman heeft WPI om een reactie gevraagd.

De WPI-directie antwoordt zich volledig bewust te zijn van de postproblemen. De eerste stappen zijn gezet om het probleem in kaart te brengen en een oplossing te vinden.

De ombudsman vindt het een ernstig punt, dat hij daarom nauwlettend wil blijven volgen. Immers, de gevolgen van falen van WPI mogen niet eenzijdig bij de burger worden gelegd.

Kleine zelfstandigen

Eén van de zaken waarmee kleine zelfstandigen te maken krijgen, is het verzorgen van de boekhouding en bekendheid geven aan hun activiteiten (marketing). Dat zijn aspecten waarmee zij minder bekend zijn en het uitbesteden daarvan kost geld. Met name in de beginfase, wanneer een deugdelijke boekhouding en een goede marketing van belang zijn, ontbreekt juist dat geld.

Zelfstandigen die een bedrijfskrediet bij de gemeente aanvragen, blijken hier geregeld tegenaan te lopen.

Tegelijkertijd zijn er ongetwijfeld bijstandsgerechtigden die over boekhoudkundige en marketingvaardigheden beschikken. De ombudsman stelt voor om deze groep bijstandsgerechtigden en de zelfstandigen die hulp op deze gebieden nodig hebben, aan elkaar te koppelen. Dat is een win-winsituatie voor alle partijen.

Specificatie bij terugvordering

Een regelmatig terugkerend punt vormen de terugvorderingsbesluiten. Oorzaak is veelal dat de besluiten louter het totale terug te vorderen bedrag vermelden en geen specificatie bevatten. De burger moet in staat zijn om de juistheid van het terugvorderingsbedrag te controleren. Daarom behoort een specificatie te worden toegevoegd. De huidige werkwijze strookt daarom niet met het wettelijke vereiste van een deugdelijke motivering. Dat speelde bijvoorbeeld in de zaken 1202 en 1457, vermeld onder 1.4.3.

Collectieve zorgverzekering

In de vorige kwartaalrapportage, 2016-1, was de volgende passage opgenomen:

Ook in het tweede kwartaal ontving de ombudsman weer enkele klachten. Het zijn de dossiers met nummer 1255, 1416 en 1417, opgenomen onder 1.5.3. Ondanks de inspanningen van de WPI-contactpersoon duurt het weken en in een aantal gevallen zelfs maanden voordat de zorgverzekeraar in staat is de gevraagde specificaties te verschaffen. Het blijft, kortom, ‘duwen en trekken’ voordat de burger de benodigde duidelijkheid krijgt. De ombudsman heeft ook de RVE-manager Subsidies en Inkoop Sociaal hierover geïnformeerd.

In zijn jaarbeschouwing over 2015 vroeg de ombudsman aandacht voor het te zeer regelgericht werken, waardoor reële problemen van burgers niet opgelost worden. Uitgangspunt bij besluitvorming is de systeemwereld, terwijl juist de leefwereld en de reële problemen van de burger de basis zouden moeten zijn voor het gesprek met de burger en voor het zoeken naar een oplossing voor diens problemen (soms in samenwerking met andere gemeentelijke instanties). Op initiatief van de directeur van het Cluster Sociaal en de ombudsman vindt hierover een gesprek plaats met de RVE-directeuren van Werk, Participatie en Inkomen. Dit gesprek is gepland in het derde kwartaal van 2016.

Geregeld vraagt de ombudsman aan WPI om een gesprek met een burger te voeren, soms in aanwezigheid van de ombudsman of één van zijn medewerkers. Altijd is WPI daartoe bereid, en de gesprekken blijken hun vruchten af te werpen: de burger zegt vaak dat hij nu (voor het eerst) het gevoel heeft dat er écht naar hem is geluisterd, dat hij ruimte heeft gekregen voor het inbrengen van argumenten en bewijsstukken en/of dat er duidelijk is uitgelegd hoe de gemeente tot een beslissing is gekomen. Het resultaat is veelal dat de burger de beslissing begrijpt en aanvaardt. Op korte termijn vraagt dit tijd, op lange termijn voorkomt het klachten en bezwaarschriften. De ombudsman pleit dan ook voor meer contacten van medewerkers, in het bijzonder inkomensconsulenten, met burgers.



I.1. Armoedebestrijding

I.1.1. Ingekomen vóór 1 april 2016 en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

223

Een alleenstaande moeder met een bijstandsuitkering is op zoek naar vergoeding van de sportlessen voor haar tienerzoon. Ze wil daarvoor aanspraak maken op het Jeugdsportfonds (JSF) Amsterdam. Bij een eerdere poging hiertoe heeft de gymleraar van haar zoon een aanvraag bij het JSF gedaan. Omdat de aanvraag niet tijdig rond was, kon de jongen niet meer instromen bij de betreffende sportschool. Ze hoort nu van het fonds dat slechts een intermediair een aanvraag kan doen, bijvoorbeeld een hulpverlener. De enigen die in aanmerking komen, zijn de huisarts en de gymleraar. De gymleraar ziet het niet zitten en de huisarts verwijst de vrouw naar de gemeente, waar ze uitkomt bij de afdeling Inkomen van de gemeente. De afdeling stelt dat de vrouw eerst de scholierenvergoeding (SV) moet benutten en pas daarna een beroep op het JSF kan doen. Die voorwaarde kan de vrouw nergens terugvinden. Daarom mailt zij de Kinderombudsman. De Kinderombudsman weet dat de SV gebruikt kan worden voor schoolkosten, cultuur en sportactiviteiten. Echter, als de moeder het nu voor sport gebruikt, kan ze aan het eind van het schooljaar de kosten voor schoolactiviteiten niet betalen. Het JSF is een particulier initiatief dat wordt gesponsord door de gemeente in het kader van het armoedebeleid. De ombudsman vraagt de gemeente om opheldering. Daarop laat het JSF de ombudsman weten dat het JSF de SV buiten beschouwing laat. De ouder- en kindadviseur, die iedere school heeft, kan als intermediair eenvoudig via de site een aanvraag indienen. De ombudsman geeft dit aan de moeder door. De wens van de gemeente is vooral dat alle scholieren uit een gezin met een inkomen tot 120% van minimumloon de scholierenvergoeding volop gebruiken. Men wil voorkomen dat er SV over blijft, doordat in plaats daarvan een aanvraag bij het JSF is gedaan. Uit deze casus blijkt echter dat het standpunt van de gemeente dat de SV een voorliggende voorziening is, verwarrend is en er juist toe kan leiden dat cliënten uiteindelijk niet beide voorzieningen kunnen benutten. Als de school uiteindelijk in januari 2016 bij het JSF een aanvraag voor de jongen indient, wil het fonds pas eind maart 2016 vergoeden omdat dan pas de vorige aanvraag verlopen zou zijn. Na tussenkomst van de ombudsman vergoedt het Jeugdsportfonds de sportlessen alsnog vanaf het moment dat de jongen daarmee is gestart.

227

Een belangenbehartiger vindt het ronduit belachelijk dat een dakloze vrouw met kinderen alleen een stadspas krijgt als zij allerlei gegevens bij de gemeente inlevert. Ze heeft de wethouder hier ook van op de hoogte gesteld en ze meldt het ook als signaal aan de ombudsman. De ombudsman vraagt de belangenbehartiger of hij al antwoord heeft gekregen van de wethouder. Dat is niet het geval. Afgesproken wordt, dat hij eerst het antwoord van de wethouder afwacht. Als hij het daarmee niet eens is, kan hij weer naar de ombudsman komen. Wanneer de ombudsman na enkele weken niets meer heeft vernomen, sluit hij het dossier.

775

Een Amsterdammer dient in 2015 een aanvraag voor de regeling Compensatie Eigen Risico 2014 in. De gemeente vraagt om aanvullende informatie over zijn inkomensopbouw. De man levert niet alle gevraagde documenten en de gemeente neemt de aanvraag niet in behandeling. De man heeft geen energie om een bezwaarschrift in te dienen en laat het voor wat het is. Maanden later, het is inmiddels 2016, neemt hij contact op met de ombudsman. Hij schetst zijn zienswijze op het inleveren van informatie die zijns inziens al ruim voorhanden is bij diverse (overheids)instanties. De ombudsman biedt aan zijn klacht door te sturen naar de gemeente. Daarmee gaat de man akkoord, de ombudsman sluit het dossier.

I.1.2. Ingekomen en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

1.1.3. Ingekomen in het tweede kwartaal 2016, nog niet afgesloten in dit kwartaal

1130

Een eigenaar van een woning vraagt de stadspas aan. Die wordt hem geweigerd. Daarop vraagt de man de gemeente waarom hij niet in aanmerking komt. Omdat hij geen antwoord krijgt, wendt hij zich tot de ombudsman.

De ombudsman stuurt zijn klacht door naar de gemeente door en vraagt de man de reactie van de dienst even af te wachten. Kort daarop deelt de gemeente de ombudsman mee, dat er telefonisch contact met de man is opgenomen, dat hij wel in aanmerking komt voor de stadspas en dat er tevens naar andere voorzieningen is gekeken, waarvoor hij wellicht in aanmerking komt. Hij krijgt daarvoor de aanvraagformulieren toegezonden.

1.2. Ondersteuning ondernemers

1.2.1. Ingekomen vóór 1 april 2016 en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

1.2.2. Ingekomen en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

1.2.3. Ingekomen in het tweede kwartaal 2016, nog niet afgesloten in dit kwartaal

1319

Een Amsterdammer vraagt in 2014 een Bbz-krediet bij de gemeente aan. Over de behandeling van zijn aanvraag is hij niet tevreden (behandelingstermijn, begeleiding door het IMK, hoogte van het bedrijfskrediet, bejegening door de behandelaar, inkomstenverrekening) met gevolgen die tot in 2016 voelbaar zijn. Daarom dient hij in april 2016 een klacht in. Na 2,5 maand krijgt hij een inhoudelijke reactie. Hij is niet tevreden over de klachtbehandeling: hij voelt zich niet gehoord, er is niet gekeken naar wat hij nodig heeft, termijnen worden altijd in het voordeel van de gemeente genomen en de gemeente kijkt alleen naar formeel-juridische regels. Kortom: er wordt niet gedacht vanuit de ondernemer. Daarom wendt hij zich tot het college van burgemeester en wethouders en tegelijkertijd tot de ombudsman.

De man zegt desgevraagd tegen de ombudsman een gesprek met de kwaliteitsadviseur klachten van het WPI-team op prijs te stellen. De kwaliteitsadviseur zegt toe een afspraak met de man en zijn gemachtigde te zullen maken.

1430

Een Amsterdammer dient een bijstandsaanvraag voor zelfstandigen in. De gemeente wijst de aanvraag af omdat het bedrijf van de man niet levensvatbaar zou zijn. Dat is niet de eerste keer, stelt de man. Hij is het niet eens met de afwijzing en bezoekt het spreekuur van de ombudsman.

De ombudsman vraagt de man om concrete informatie, zoals afwijzingsbesluiten en bijbehorende adviezen van een extern bureau dat de levensbaarheid moet onderzoeken.

1.3. Handhaving werk en inkomen

1.3.1. Ingekomen vóór 1 april 2016 en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

621

Een Amsterdammer met een WSW-indicatie ontvangt al jaren een aanvullende bijstandsuitkering. In 2010 is hij via de gemeente bij Pantar¹ aan het werk gegaan. Desgevraagd heeft hij toen de eerste salarisspecificatie van Pantar aan de gemeente gegeven. Hij gaat er vanuit dat de gemeente vanaf dat moment zijn inkomsten van Pantar correct verrekent met zijn uitkering.

In december 2015 trekt de gemeente plotseling bij de man aan de bel: de man zou hebben nagelaten zijn inkomstenverklaringen en de loonspecificaties van Pantar bij de gemeente in te leveren. Hij moet de salarisspecificaties vanaf 1 januari 2014 tot eind december 2015 inleveren. Er volgt een herberekening en een terugvordering. Nog voordat de man het terugvorderingsbesluit heeft ontvangen, begint de gemeente al met inhoudingen op zijn uitkering.

De man is van slag door het (in zijn ogen) verwijt aan zijn adres, en kan de gevolgen van de inhouding op zijn aanvullende uitkering niet helemaal overzien. Daarom stapt hij, met hulp van een kennis, naar de ombudsman.

De ombudsman organiseert een gesprek met enkele teammanagers, de betrokken inkomensconsulent, een medewerker van het klachtenteam en de kennis van de man. De gemeente erkent steken te hebben laten vallen, onder meer door de man geen inkomstenverklaringen te sturen. Hierop besluit de gemeente om het teruggevorderde bedrag kwijt te schelden.

Verder vraagt de ombudsman aandacht voor de manier waarop dergelijke besluiten aan klanten uit deze (WSW-)doelgroep gecommuniceerd worden. De man spreekt met zijn kennis af dat die 1x per twee weken de post met hem doorneemt. De ombudsman brengt de man ook in contact met het maatschappelijk werk, dat op locatie van Pantar spreekuren heeft en de man te woord kan staan als hij vragen of onduidelijkheden heeft over besluiten.

1.3.2. Ingekomen en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

1170

Een Amsterdamse vrouw vraagt een bijstandsuitkering aan vanaf 1 maart 2016. Op 8 april wordt de vrouw bij brief (persoonlijk bezorgd) uitgenodigd voor een gesprek op 11 april. Omdat de vrouw niet verschijnt, ontvangt zij een tweede oproep, gedateerd op 11 april (eveneens persoonlijk bezorgd) om op 14 april op gesprek te komen.

De vrouw zegt de eerste oproep niet ontvangen te hebben. De tweede oproep ontving ze pas op 14 april, de dag van de afspraak, en te laat om nog te komen. De gemeente wijst vervolgens de aanvraag af.

De vrouw meldt zich op 15 april opnieuw en de uitkering wordt per 15 april toegekend.

De vrouw is het niet eens met de afwijzing voor de periode 1 maart tot 15 april en ze gaat naar de ombudsman. Ze vertelt dat ze last had van lekkage en schimmelvorming in haar woning en daarom tijdelijk elders woonde. Zij had verzuimd dit aan de gemeente door te geven, maar ging wel iedere dag naar haar eigen woning om de post te halen. Het is onverklaarbaar, dat de vrouw de brieven niet (tijdig) heeft ontvangen, nu de gemeente stelt beide oproepen persoonlijk te hebben bezorgd en de vrouw dagelijks haar post ging ophalen. De ombudsman vindt dat de gemeente de vrouw voldoende in staat heeft gesteld om op tijd te reageren op de verzoeken van de gemeente. Hij sluit het dossier.

¹ Pantar is een werk-leerbedrijf voor de regio Amsterdam. Het bedrijf biedt werk en begeleiding aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

1.3.3. Ingekomen in het tweede kwartaal 2016, nog niet afgesloten in dit kwartaal

I202

Op grond van een rechterlijke uitspraak neemt de gemeente Amsterdam een nieuwe beslissing op een bezwaarschrift. Kern: de gemeente moet € 10479,74 aan een Amsterdamse vrouw betalen. Twee maanden later volgt de terugbetaling.

Begin 2016 dient de vrouw een nieuwe bijstandsaanvraag in. De gemeente ontdekt gedurende de behandeling van de aanvraag een fout bij de berekening te hebben gemaakt. Dat wordt mondeling aan de vrouw meegedeeld, door middel van een beveiligder die als tolk ter plekke heeft vertaald. De maatschappelijk werkster van de vrouw neemt contact op met de gemeente. Het terug te vorderen bedrag is nog niet bekend en er is nog geen besluit genomen, wordt haar verteld. Enkele dagen later blijkt dat de gemeente conservatoir derdenbeslag op de bankrekening van de vrouw heeft laten leggen. Het zou gaan om een terug te vorderen bedrag van bijna € 6100. Volgens het terugvorderingsbesluit van maart 2016 gaat het om bijna € 5100. De berekening van het bedrag is de vrouw niet helder. Daarnaast krijgt zij enkele dagen later een brief dat de gemeente de beslagkosten (€ 1000) op haar zal verhalen; de bank van de vrouw brengt haar € 100 in rekening vanwege het beslag. De advocaat van de vrouw neemt contact met de ombudsman op. kwaliteitsadviseur klachten benadert de gemeente die contact met advocaat opneemt. Het derdenbeslag is gelegd vanwege de indruk dat de vrouw het bedrag niet wilde terugbetalen (tijdens gesprek met beveiligder als tolk). De gemeente erkent dat het derdenbeslag ten onrechte is gelegd, te meer daar de advocaat al had aangeboden het bedrag op de derdenrekening van zijn kantoor te 'bewaren' tot er duidelijkheid zou zijn. Ook de maatschappelijk werkster had de bereidheid van de vrouw tot terugbetalen uitgesproken. Het beslag wordt opgeheven en de kosten komen voor rekening van de gemeente. De ombudsman gaat een gesprek met alle betrokkenen over de gang van zaken organiseren.

I436

De gemeente vordert bijstand terug van een Amsterdamse vrouw. Ze is het hiermee niet eens en dient een bezwaarschrift in. Ook neemt ze contact op met de ombudsman. Die zegt haar de bezwaarprocedure te willen afwachten. Als de vrouw het met de uitkomst niet eens is, kan ze in beroep bij de rechtbank of weer naar de ombudsman komen. Op dit moment is er geen rol voor de ombudsman weggelegd.

I457

Een Amsterdamse vrouw heeft sinds juli 2015 geen uitkering meer. De gemeente vordert bijstand terug in verband met (onder andere) de verrekening van door haar ontvangen alimentatie voor haar kinderen. Mede op grond van een rechterlijke uitspraak is de vrouw het niet eens met de terugvordering. Ze neemt diverse malen, zonder succes, contact op met de gemeente. Uiteindelijk wendt ze zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

Uit de door de vrouw verstrekte gegevens kan de ombudsman niet opmaken of er wel/niet juist is verrekend. Daarom stelt de ombudsman aan de vrouw voor om een gesprek met de gemeente te hebben opdat de benodigde duidelijkheid kan worden gegeven. De vrouw stemt in, en de ombudsman neemt contact met de gemeente op om een afspraak te maken.

I559

Vanwege een terugvordering houdt de gemeente maandelijks een bedrag in op de uitkering van een Amsterdammer. Zijn advocaat vraagt de gemeente om de beslagvrije voet te herzien. Ondanks herinneringen krijgt de advocaat geen antwoord. Daarom wendt hij zich tot de ombudsman. Die stuurt het verzoek nogmaals naar de gemeente en vraagt om een reactie.

1.4. Budget- en inkomensbeheer bijzondere doelgroepen

1.4.1. Ingekomen vóór 1 april 2016 en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

205

De gemeente beëindigt de bijstandsuitkering van een dakloze Amsterdammer vanwege onduidelijkheid over zijn verblijfplaats. De man komt naar de ombudsman. Hij vertelt dat hij zijn verblijfplaats niet dagelijks kan doorgeven omdat hij geen geld heeft voor een telefoonabonnement. Hij heeft intussen weer een briefadres en kan dus opnieuw een uitkering aanvragen. De Gemeentelijke Ombudsman adviseert hem duidelijke afspraken over zijn telefonische bereikbaarheid te maken.

Na een paar weken neemt de ombudsman contact op met de man. De uitkering blijkt nog steeds niet rond te zijn. De ombudsman bemiddelt tussen de man en de gemeente. De man heeft zich inmiddels ingeschreven op het adres van vrienden. Hij ontvangt een uitkering met terugwerkende kracht tot zijn melding bij de gemeente.

231

Een vrouw heeft vanwege een scheiding in 2013 haar huis moeten verkopen. Daardoor heeft ze ook haar baan verloren. Sindsdien logeert ze bij vrienden, kennissen en familie. Daarbij heeft ze € 33.000 schuld. Eind 2016 ziet ze geen andere mogelijkheid dan een uitkering aan te vragen.

De gemeente wil haar geen uitkering toekennen omdat de vrouw geen regiobinding heeft.

Regiobinding heeft zij wel wanneer zij zich meldt bij de nachtopvang. Dit vindt de vrouw vreselijk. Ze gaat naar de ombudsman.

De ombudsman vraagt een en ander voor haar na over inschrijving bij en gebruik van de nachtopvang. Ondertussen heeft de vrouw zich daar toch gemeld en is haar aanvraag toegewezen. Voor de ombudsman is er geen rol meer weggelegd en hij sluit het dossier.

1378

Een alleenstaande moeder met een tweeling van 1,5 jaar oud heeft een tijdelijk contract voor een sociale huurwoning bij een woningbouwcorporatie. Dan bericht de verhuurder haar dat ze de woning een maand later moet verlaten. Omdat haar uitkering is beëindigd, kan ze geen urgentieverklaring voor een woning aanvragen bij de gemeente. Daarnaast lopen haar schulden op. Ze heeft opnieuw een bijstandsuitkering aangevraagd maar de verwerkingstijd daarvan is zes weken. De ombudsman informeert bij de gemeente of het mogelijk is de uitkering direct te activeren. De inkomensconsulent van de vrouw blijkt de urgentie ook al te hebben gezien en de uitkering wordt per direct uitbetaald. In de tussentijd laat de woningbouwcorporatie weten dat de vrouw een vervangende woning krijgt. De ombudsman sluit het dossier.

1477

Een Amsterdammer is sinds 2014 dakloos. Gedurende de winterperiode verblijft hij in de winteropvang. Vanaf 1 april is die dicht en de man vraagt zich af waar hij dan moet overnachten. Hij vraagt de ombudsman om advies. Die nodigt hem uit om naar het wekelijkse spreekuur te komen.

1.4.2. Ingekomen en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

1.4.3. Ingekomen in het tweede kwartaal 2016, nog niet afgesloten in dit kwartaal

1376

De gemeente schort de uitkering van een Amsterdammer op wanneer hij niet (meer) over een (brief)adres beschikt. De gemeente weigert in eerste instantie om het een briefadres toe te kennen. Daarover dient hij een klacht bij de gemeente in. Wanneer hij geen reactie op deze klacht krijgt en hij twee maanden geen uitkering heeft ontvangen, wendt hij zich tot de ombudsman.

Die neemt contact op met de gemeente en de man krijgt alsnog een inhoudelijke reactie op zijn klacht.

De ombudsman neemt contact met de gemeente op. Een paar dagen later krijgt de man alsnog een inhoudelijke reactie.

1.5. Inkomensvoorziening

1.5.1. Ingekomen vóór 1 april 2016 en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

458

Een Amsterdammer dient in een lopende rechtszaak een aanvraag bijzondere bijstand in voor de eigen bijdrage van advocaatkosten. De gemeente wijst de aanvraag af omdat die te laat is ingediend: aanvragen om bijstand moeten worden ingediend vóórdat de kosten zich voordoen. De man had de aanvraag ingediend toen zijn advocaat de zaak al bij de rechter aanhangig had gemaakt.

De man vertelt de ombudsman dat hij de aanvraag niet eerder indiende omdat zijn zaak nog niet door de rechter was behandeld. De man had dus ook nog geen rekening van zijn advocaat gekregen. De ombudsman vraagt de gemeente om uitleg. De gemeente zag in dit geval geen bijzonder omstandigheid om af te wijken van het beleid en de aanvraag alsnog toe te kennen. De gemeente wijst nog eens op de rol van de advocaat: deze is bekend of behoort bekend te zijn met de aanvraag van de eigen bijdragen en dat advocaten (juist daarom) een conceptnota (kunnen) indienen. Met deze informatie belt de ombudsman de man. De man begrijpt de uitleg. De ombudsman sluit het dossier.

558

Een Amsterdammer heeft AOW met een zogenaamde AIO-aanvulling². Hij neemt zijn dochter en kleinkinderen in huis op, toen die nergens anders heen konden. Vervolgens past de gemeente de kostendelersnorm toe op zowel de AIO van de man als op de bijstand van zijn dochter.

In combinatie met reeds bestaande schulden wordt de financiële nood zó hoog, dat de man zijn dochter en kleinkinderen uitschrijft. De gemeente hanteert een onderzoeksperiode van 3 maanden om te constateren dat de man daadwerkelijk weer alleen woont.

Alhoewel het beleid betreft besluit de ombudsman een onderzoek in te stellen naar situaties waar toepassing van de kostendelersnorm leidt tot maatschappelijk ongewenste situaties zoals het geen opvang bieden aan mensen in nood die daartoe wel in de gelegenheid zijn.

De gemeente besluit voor de dochter, die inmiddels bij haar moeder woont, de kostendelersnorm tijdelijk niet toe te passen onder voorwaarde dat ze met behulp van maatschappelijk werk aan haar situatie werkt. De uitkering van de man wordt meteen hersteld.

566

Een Amsterdammer vertelt de ombudsman in januari 2016 dat hij een half jaar eerder een uitkering heeft aangevraagd en nog geen beslissing heeft ontvangen.

De man zegt verder dat de rechter in december 2015 uitspraak heeft gedaan dat de gemeente de uitkering moet toekennen. Volgens de man weigert de gemeente dit. De ombudsman doet navraag. De gemeente laat weten dat het klopt dat er nog niet op zijn aanvraag is beslist. Wel heeft de man gedurende de aanvraagperiode diverse voorschotten gehad. Daarmee is ook voldaan aan de uitspraak van de rechter, aldus de gemeente.

De man heeft intussen een nieuwe aanvraag ingediend. De ombudsman leest in het handavingsrapport dat de man niet duidelijk is over zijn woonadres. De ombudsman legt dit voor aan de man. De man reageert gepikeerd en zegt dat de ombudsman niets voor hem heeft gedaan. Hij

² Heeft iemand een AOW-pensioen en verder geen of weinig ander inkomen, dan is het inkomen waarschijnlijk lager dan het sociaal minimum. Dan kan men een 'aanvullende inkomensvoorziening ouderen' (AIO) tot het minimum-inkomen krijgen. De AIO-aanvulling is een onderdeel van de Participatiewet.

vraagt de correspondentie tussen de gemeente en de ombudsman op. De ombudsman stuurt dit geanonimiseerd op. De man laat daarna niets meer van zich horen. Daarom sluit de ombudsman het dossier.

741

Een Amsterdammer dient een aanvraag om bijstand in. De gemeente wijst de aanvraag af omdat de man de gevraagde informatie niet heeft verstrekt en vordert voorschotten terug. Volgens de man geheel ten onrechte en hij dient een bezwaarschrift in. Ook wendt hij zich tot de ombudsman. Die adviseert de man de bezwaarprocedure af te wachten. Als hij het met de uitkomst niet eens is, kan hij alsnog naar de ombudsman. Op dit moment is er geen rol voor de ombudsman weggelegd.

756

Een Amsterdammer met een bijstandsuitkering neemt meerdere malen contact op met de gemeente. Noch zijn klantmanager noch zijn inkomensconsulent belt terug. Een aanvraag bijzondere bijstand wordt afgewezen en tegen die afwijzing maakt de man bezwaar. Hij levert zijn bezwaarschrift bij de balie in. Wanneer de gemeente het bezwaarschrift kwijt raakt, is voor hem de maat vol: hij gaat naar de ombudsman.

In overleg met de man stuurt de ombudsman zijn klacht naar de gemeente door, zodat de gemeente de gelegenheid krijgt de klacht eerst zelf te behandelen.

De gemeente biedt de man voor het niet reageren op terugbelverzoeken, alsmede voor de duur van de klachtafhandeling, excuses aan en legt uit waarom de klachtbehandeling zo lang duurde. Daarnaast onderzoekt de gemeente of een heroverweging van de afwijzing inrichtingskosten tot een ander besluit zou hebben geleid. Dat blijkt niet het geval te zijn. De ombudsman vraagt de man om te reageren op het antwoord van de gemeente. Omdat hij dat niet doet, sluit de ombudsman het dossier.

1051

Een Amsterdamse vrouw krijgt een woning toegekend. Binnen een week kan ze verhuizen. Ze heeft geen inkomen. Daarom vraagt ze met ondersteuning van haar maatschappelijk werkster meteen een bijstandsuitkering aan. Desgevraagd zegt de gemeente dat de vrouw acht weken moet wachten op de afhandeling van haar aanvraag en dat ze niet sneller een uitkering kan krijgen. Gezien de op handen zijnde verhuizing wendt de maatschappelijk werkster zich tot de ombudsman. Die neemt contact op met het klachtenteam van WPI. Een week later wordt het intakegesprek met de vrouw gepland. De uitkering wordt toegekend en de gemeente doet alvast een eerste betaling van goed € 400. De vrouw heeft dat geld heel hard nodig, want zij vertelt de medewerkster van het klachtenteam dat zij op de kale grond slaapt, dat ze geen geld voor boodschappen heeft en dat ze geen geld heeft om haar dochter met het openbaar vervoer naar school te laten reizen (de verhuizing was kort voor de Cito-toets dus de dochter zat nog op haar oude basisschool). Daarna volgt de toekenning bijzondere bijstand voor de kosten van woninginrichting. De ombudsman vraagt de gemeente om ook nog te kijken of de vrouw gebruik maakt van de gemeentelijke regelingen voor armoedeverorzieningen. Dat blijkt niet het geval te zijn en de hulpverlenster van de vrouw krijgt het formulier om dat samen met de vrouw in te vullen. Voor de ombudsman is er verder geen rol meer weggelegd en hij sluit het dossier.

1.5.2. Ingekomen en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

1128

Een man klaagt zich over het niet krijgen van contact met WPI en het uitblijven van een reactie op zijn mails. Uit zijn klacht blijkt dat hij denkt wellicht recht te hebben op een andere uitkering van het UWV. De ombudsman krijgt de man telefonisch niet te pakken en stuurt zijn klacht door naar de dienst met het verzoek deze in eerst instantie in behandeling te nemen. Dit laat hij per mail aan de man weten, verder wijst hij de man op het juridisch loket waar hij informatie over de mogelijkheid van een andere uitkering kan krijgen.

I235

In september 2015 doet een Amsterdamse vrouw een aanvraag bijzondere bijstand. Wanneer ze in december naar de stand van zaken informeert, blijkt dat de aanvraag niet goed is aangekomen. Ze levert de stukken nogmaals in. Ze belt op een gegeven moment dagelijks naar de gemeente om naar de stand van zaken te vragen. Uiteindelijk belt een medewerker haar terug. De vrouw is op dat moment niet aanwezig. Haar dochter van negen jaar neemt de telefoon op. De medewerker vraagt het mailadres van de vrouw. Dan neemt de oppas het gesprek over. De medewerker vertelt dat de aanvraag wordt afgewezen en dat de vrouw naar de Kredietbank moet gaan vanwege haar schulden. Een schriftelijk besluit heeft ze niet ontvangen. Daarom neemt ze contact met de ombudsman op. Die adviseert de vrouw om het besluit op schrift te vragen. Ze kan dan bezwaar maken tegen de afwijzing. Daarnaast kan ze ook klagen over de wijze van behandeling. Is ze het niet eens met de reactie van de gemeente, dan kan de ombudsman bezien wat hij voor haar kan betekenen in haar geschil met de gemeente.

I240

Een Amsterdamse vrouw dient een klacht bij de gemeente in over de aanvraag om een bijstandsuitkering. Wanneer ze geen antwoord krijgt, neemt ze contact op met de ombudsman. Die vraagt de gemeente om contact met de vrouw op te nemen. Die zegt toe een gesprek met de vrouw te zullen organiseren.

I394

Een Amsterdammer heeft een nieuwe klantmanager gekregen. Na drie maanden en drie gesprekken wendt hij zich tot de ombudsman: hij voelt zich niet goed bejegend, vindt dat hij wordt gekleineerd en het klikt niet. De ombudsman legt hem uit, dat hij de klacht in eerste instantie aan het klachtenteam van WPI kan voorleggen. Als hij niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, kan hij opnieuw contact opnemen met de ombudsman. Daarnaast heeft de gemeente zijn uitkering met 30% verlaagd omdat hij zijn verplichtingen niet is nagekomen. Dat percentage vindt hij veel te hoog. In het besluit staat dat hij zijn klantmanager kan vragen om de afstemming te herzien, als hij voldoende kan aantonen dat hij zijn verplichtingen nu wel nakomt. Aangezien hij de volgende dag een afspraak met zijn klantmanager heeft, kan hij dat meteen vragen. Als dat niet lukt, kan hij een bezwaarschrift indienen.

1.5.3. Ingekomen in het tweede kwartaal 2016, nog niet afgesloten in dit kwartaal

I087

Een Amsterdamse vrouw verhuist. Ze dient een aanvraag bijzondere bijstand voor de inrichtingskosten in. De gemeente wijst de aanvraag af. De motivering luidt dat tijdens het huisbezoek het huis volledig bleek te zijn ingericht. Er was dus in het gevraagde voorzien. Bovendien had de vrouw geld van haar moeder kunnen lenen. Het bezwaarschrift van haar advocaat wordt om die reden ongegrond verklaard. Haar advocaat zegt dat beroep bij de rechter geen zin heeft. Daarop wendt de vrouw zich tot de ombudsman.

I098

Een Amsterdamse vrouw ontvangt meerdere brieven van de gemeente. Ze gaan alle over een bedrag van € 5,39 dat de gemeente nog van haar tegoed heeft en dat verrekend zou worden met haar bijstandsuitkering. Vier maanden na de eerste brief ontvangt ze op vrijdag een brief met als onderwerp "Bijstandsuitkering terugvorderen". Van deze brief snapt ze niets; de brief bezorgt haar dan ook heel veel stress. Als ze na het weekend met de gemeente belt, blijkt het te gaan om die € 5,39 die de gemeente toch weer niet verrekend heeft. De vrouw is erg verbolgen over de gang van zaken en dient een klacht in over de gang van zaken. Daarna ontvangt ze nog drie brieven over de vordering, maar er wordt niet op haar klachten ingegaan. Zeven maanden na de eerste brief doet de vrouw haar beklag bij de ombudsman.

I204

Een 32-jarige Amsterdammer woont bij zijn moeder in. Via de woningbouwvereniging kan hij een woning in Amstelveen betrekken. Hij moet dan wel een waarborgsom en administratiekosten betalen ten bedrage van € 299. Vanwege schulden heeft de man zich tot schulddienstverlening gewend. Dat betekent ook dat hij geen nieuwe schulden meer mag maken. Daarom dient de man een verzoek om bijzondere bijstand in. De gemeente wijst de aanvraag om drie redenen af:

- 1) de kosten zijn niet noodzakelijk. De man had kunnen reserveren voor deze kosten.
- 2) Er zijn geen bijzondere omstandigheden, die aanleiding geven om hiervan af te wijken
- 3) Er zijn geen medische of sociale redenen, waardoor een plotselinge verhuizing noodzakelijk is.

Uit de rapportage bij het besluit blijkt niet waarom er geen sprake is van een bijzondere omstandigheid(heden) en welke vragen daartoe gesteld zijn. Alleen dat op grond van de gesprekken gebleken is dat er geen sprake is van een bijzondere omstandigheid. Bij de derde vraag is niets vermeld. De rapportage geeft volgens de ombudsman onvoldoende weer, waarom er besloten is de bijzondere bijstand te weigeren en roept eerder vragen op (die wellicht beantwoord zijn, maar niet vermeld zijn in de rapportage). Gezien het belang van de man en de tijd die hem nog rest om de woning te accepteren, besluit de ombudsman de € 299 naar de woningbouwvereniging over te maken. De ombudsman wil met de gemeente in gesprek gaan om te bezien op welke wijze de procedure kan worden verbeterd.

I255

Een Amsterdamse bijstandsgerechtigde is via de gemeente collectief verzekerd bij een zorgverzekeraar. Op de uitkeringsspecificatie is te zien dat de zorgpremie maandelijks op haar uitkering wordt ingehouden. De zorgverzekeraar zegt de premie niet te hebben ontvangen en schakelt een deurwaarder in. Omdat de vrouw er ondanks herhaalde pogingen noch met de gemeente noch met de zorgverzekeraar uitkomt, stapt ze naar de ombudsman.

De ombudsman vraagt de gemeente om uit te zoeken wat er aan de hand kan zijn.

I260

Een Amsterdamse vrouw heeft een WW-uitkering van € 220,- per maand. Ze heeft schulden, maar ze komt niet in aanmerking voor schuldsanering omdat haar inkomen onvoldoende is om een aflossingsregeling te treffen. Ze vraagt een (aanvullende) bijstandsuitkering aan. De gemeente wijst de aanvraag af omdat de vrouw volgens de gemeente een gezamenlijke huishouding voert met degene bij wie ze inwoont. Voor een eigen huurwoning komt ze niet in aanmerking, omdat ze de huur niet zal kunnen betalen. Ze vraagt de ombudsman wat ze kan doen.

De ombudsman wijst haar op de bezwaarschriftprocedure. Als haar bezwaarschrift ongegrond wordt verklaard, kan ze dit aan de Gemeentelijke Ombudsman voorleggen. Voor advies over haar inkomens- en woonsituatie verwijst de ombudsman haar naar de organisatie voor maatschappelijke dienstverlening in haar stadsdeel.

I270

Een Amsterdamse vrouw heeft een WW-uitkering en een aanvullende bijstandsuitkering. In 2013 past het UWV de heffingskorting toe, in 2014 blijkt óók de gemeente dat te doen. Het toepassen van de heffingskorting door twee instanties leidt tot een belastingaanslag. Die ontving de vrouw dan ook over 2014. Ze vindt dat onrechtvaardig, en bovendien was ze er niet van op de hoogte dat de gemeente de heffingskorting óók toepaste. In eerste instantie geeft de gemeente 'niet thuis'. Daarop neemt de vrouw contact met de ombudsman op.

Die vraagt de gemeente om nog eens naar de kwestie te kijken en te bezien of de gemeente de aanslag aan de vrouw kan vergoeden.

I352

Een Amsterdamse vrouw kan een woning krijgen, en moet daarvoor borg en een maand huur betalen. Ze dient een aanvraag bijzondere bijstand in en krijgt dan te horen, dat ze had moeten

sparen. Volgens de vrouw was dat niet mogelijk vanwege schulden; bovendien maakt zij gebruik van de Voedselbank. Om te zorgen dat de woning niet aan haar neus voorbij gaat, doet de ombudsman een spoedinformatieverzoek bij de gemeente. Die laat weten dat huur en borg met de woningbouwvereniging worden geregeld, dus de vrouw kan de woning betrekken. Een aanvraag bijzondere bijstand om inrichtingskosten is in behandeling.

Vervolgens neemt de vrouw opnieuw contact met de ombudsman op: de gemeente heeft de woningbouwvereniging nog huur voor de oude woning betaald, maar die zegt niets te hebben ontvangen en verwijst haar terug naar de gemeente. De ombudsman verneemt van de gemeente dat er contact met de woningbouwvereniging is opgenomen. De woningbouwvereniging had het geld wel ontvangen en zal het naar de vrouw overmaken met een bevestiging per mail. De ombudsman ziet geen rol meer voor zich weggelegd en vraagt mevrouw de beslissing op haar aanvraag inrichtingskosten even af te wachten. De ombudsman sluit het dossier.

1413

In mei 2015 houdt de gemeente het vakantiegeld op een uitkering in vanwege een derdenbeslag. De bijstandsgerechtigde dient een bezwaarschrift in en verwijst daarbij naar een uitspraak van de Hoge Raad. De uitspraak luidde dat het vakantiegeld niet mag worden ingehouden op het moment dat de bijstandsgerechtigde het hele jaar op of onder de beslagvrije voet heeft geleefd. Het bezwaarschrift wordt gegrond verklaard; in de beslissing op het bezwaarschrift is opgenomen dat de gemeente het vakantiegeld alsnog moet uitbetalen. Dat doet de gemeente niet. Daarom verzoekt de advocaat de gemeente om dat toch echt te doen. Daarop verwijst de gemeente naar de deurwaarder, die het vakantiegeld middels het derdenbeslag had geïnd. De deurwaarder reageert niet op brieven van de advocaat. De advocaat neemt weer contact met de gemeente op, wijst op de beslissing op het bezwaarschrift en op de verantwoordelijkheid van de gemeente om het vakantiegeld alsnog te betalen. De gemeente moet het dan verder regelen met de deurwaarder, stelt de advocaat. Een jaar later heeft de bijstandsgerechtigde het geld nog steeds niet ontvangen. De advocaat wil een civiele procedure starten, maar besluit eerst de ombudsman in te schakelen.

En met succes, want een dag later bericht de advocaat dat de gemeente heeft toegezegd om het vakantiegeld uit te betalen.

1416

Een Amsterdammer heeft tot de zomer 2008 een bijstandsuitkering en vervolgens weer vanaf najaar 2009. In die 'bijstandsloze' tijd ontstaat er een probleem met de betalingen van de zorgpremie. Na de start van de bijstandsuitkering in 2009 kwam er een volgend betalingsprobleem bij: de aanvullende premie is een bepaalde periode niet door de gemeente doorbetaald aan de zorgverzekeraar, terwijl die wel op de uitkering werd ingehouden. Volgens de deurwaarder bedraagt de vordering € 3800,-; het is dan februari 2016. Een hulpverlener van de man berekent dat het om zo'n € 1800,- gaat. Intussen is er ongeveer € 3000,- geïnd. De hulpverlener spreekt ook met het klachtenbureau van de zorgverzekeraar. Daar kan men niets betekenen, omdat de vordering aan de deurwaarder is overgedragen. De hulpverlener wendt zich tot de ombudsman. Die legt contact tussen de hulpverlener en de WPI-medewerker die contactpersoon voor de zorgverzekeraar is

1417

Een Amsterdamse bijstandsgerechtigde loopt een achterstand in zijn betalingen aan de zorgverzekeraar op waarmee de gemeente een collectief contract heeft gesloten. Het gaat om een periode waarin hij zelf de premie betaalde. De zorgverzekeraar schakelt een deurwaarder in. De specificatie van de openstaande bedragen komt niet overeen met de optelling van die bedragen. De hulpverlener van de man neemt contact op met de zorgverzekeraar en met de deurwaarder. Die weigeren beide om informatie te verstrekken. Zij brengt dit onder de aandacht van de WPI-contactpersoon voor de zorgverzekeraar en informeert ook de Gemeentelijke Ombudsman.

1429

Een Amsterdamse vrouw met een bijstandsuitkering woont samen met haar zoon van 24 jaar. De zoon moet in de loop van 2016 geopereerd worden, gevolgd door een revalidatieperiode van vier

tot vijf maanden. Die wetenschap vormt voor werkgevers een hinderpaal om hem in dienst te nemen. Daardoor heeft hij slechts nu en dan inkomsten als oproepkracht.

De gemeente past de kostendelersnorm toe, en de vrouw komt door de verlaging van haar uitkering (van € 960,- naar € 660,-) in financiële problemen.

De zoon heeft contact met het Jongerenloket van de gemeente. Men is op de hoogte van zijn (medische en financiële) situatie. Desondanks krijgt hij geen uitkering en legt de gemeente hem telkens een wachttijd van vier weken op.

Moeder en zoon hebben een huurachterstand, en de moeder neemt contact met de ombudsman op. De ombudsman vraagt de gemeente nog eens naar de kwestie te kijken. Dat leidt tot toekenning van een uitkering aan de zoon. Met de woningbouwvereniging wordt een regeling getroffen om de huurachterstand af te lossen door middel van maandelijks inhoudingen op de bijstandsuitkering van de zoon.

1452

Een Amsterdamse vrouw met een zoontje in de basisschoolleeftijd moet haar woning gedwongen en onverwacht verlaten. Ze woont tijdelijk antikraak en is vanwege schulden bekend bij het schuldhulpbureau in haar stadsdeel. Van de ene op de andere dag kan ze een woning krijgen. Ze neemt meteen contact op met de gemeente vanwege de 1ste huur die ze meteen moet voldoen: geen huurbetaling = geen woning. Ook vraagt ze verhuis- en inrichtingskosten aan. Omdat de gemeente niet direct toekent, leent een vriendin haar het bedrag van de huur. Vervolgens wijst de gemeente de aanvragen af. De aanvraag 1ste huur omdat al in de kosten is voorzien en de twee andere aanvragen omdat de vrouw hiervoor een aanvraag bij de Gemeentelijke Kredietbank kan indienen. De vrouw neemt contact op met haar klantmanager die haar zegt dat hij het niet eens is met de besluiten, maar niets voor haar kan doen. Hij verwijst haar naar de ombudsman.

De vrouw heeft schulden en het schuldhulpbureau is bezig met opstellen van schuldenlijst. De vrouw mag geen nieuwe schulden maken, en de verwijzing naar de Gemeentelijke Kredietbank als voorliggende voorziening is dan ook onjuist. Daarom neemt de ombudsman contact met de gemeente op. Die erkent dat de verwijzing naar de Gemeentelijke Kredietbank niet juist was en besluit opnieuw onderzoek te doen, ook naar de afwijzing van de aanvraag 1ste huur.

De ombudsman is verbaasd over de verwijzing naar de ombudsman door de klantmanager: waarom neemt hij niet zelf contact met inkomensconsulent op om de kwestie te bespreken?

1471

Een Amsterdammer en zijn gezin in Amsterdam Noord hebben een aanvullende bijstandsuitkering. De 17-jarige dochter volgt een gespecialiseerde MBO-opleiding aan het ROC in Hoofddorp. De dochter komt vanwege haar leeftijd niet in aanmerking voor een OV-kaart van DUO. Uit de beschikbare studievergoedingen zijn de dagelijkse reiskosten van en naar de opleiding haast niet op te brengen. Het meisje neemt bewust een omslachtig reistraject (meer overstappen en langere reistijd), omdat dat goedkoper is dan de snelste en kortste route. Wanneer de ombudsman dit verneemt, vraagt hij de gemeente de mogelijkheid van bijzondere bijstand voor de reiskosten te onderzoeken.

1482

In de kwartaalrapportage 2015-4 was de zaak opgenomen over een Amsterdammer die nog dagelijks worstelt met de gevolgen van de Bijlmerramp in 1992, zowel lichamelijk als psychisch. Zijn aanvragen bijzondere bijstand voor meerkosten, medicijnen en dergelijke vanwege chronische aandoeningen als gevolg van de Bijlmerramp worden geregeld afgewezen en in bezwaar toegekend. Of hij wordt niet in de automatische herbeoordeling meegenomen, waardoor de verstrekkingen automatisch stoppen. Bij de beoordeling wordt geen maatwerk geleverd, vindt de man. Daarom nam hij contact met de Gemeentelijke Ombudsman op.

De ombudsman zorgde voor een 'warme overdracht' aan de projectleider van het project 'Kwetsbare burgers'. Na enige tijd hoort de ombudsman van zowel de projectleider als de man dat zij een goed contact hebben. Voor de ombudsman was geen rol meer weggelegd en hij sloot het dossier.

In het tweede kwartaal 2016 neemt de man weer contact met de ombudsman op. Zijns inziens is er – ondanks de goede gesprekken met de projectleider - geen vooruitgang. Dat was voor de ombudsman aanleiding om een gesprek te organiseren met de gemeente en de man. Daarbij worden ook wederzijds afspraken vastgelegd. De ombudsman blijft de zaak volgen.

I496

Een Nederlander verblijft enige tijd in het buitenland. Na terugkeer in het voorjaar van 2016 is hij dakloos; hij overnacht in zijn auto in Amsterdam. Hij heeft een bijstandsuitkering aangevraagd en enkele voorschotten gekregen.

Via een woningbouwvereniging kan hij van het ene op het andere moment een woning buiten Amsterdam krijgen. De volgende dag moet hij het huurcontract tekenen, maar hij kan de huur voor de eerste maand niet betalen. Hij vraagt de gemeente om hulp, maar die wordt geweigerd. De woning dreigt aan zijn neus voorbij te gaan, en zijn hulpverleenster neemt contact met de ombudsman op.

De ombudsman adviseert de hulpverleenster contact op te nemen met het klachtenteam van WPI en informeert het team alvast over het op handen zijnde telefoontje. Ook stuurt de ombudsman de man een mail ter ondersteuning die hij aan de verhuurder kan laten zien. Desgevraagd laat de hulpverleenster de ombudsman twee weken later weten dat de gemeente het bedrag van de eerste huur diezelfde dag naar haar cliënt zal overmaken. Het dossier kan worden gesloten.

I528

Een Amsterdammer met een WSW-indicatie werkt via Pantar; hij heeft een aanvullende bijstandsuitkering. Hij ontvangt eenmalig een (bruto) bedrag van € 180,- van het FNV. De gemeente houdt € 143,- op de bijstandsuitkering in. De man begrijpt het niet en een kennis neemt contact met de gemeente op. Hij wijst er onder andere op dat het een bruto bedrag is waarover de man nog belasting moet betalen. Vervolgens stort de gemeente € 66,- terug op rekening van de man. Nog steeds begrijpt de man niet waarop dat bedrag gebaseerd is; een specificatie ontbreekt. De inkomensconsulente verstrekt de man vervolgens de rapportage die ten grondslag ligt aan de terugstorting van € 66,-. Ook daarvan kan de man geen chocola maken. Hij wendt zich tot de ombudsman. Die vraagt de gemeente om een inzichtelijke berekening die de man in een persoonlijk gesprek uitgelegd krijgt.

I543

Een Amsterdamse vrouw met een bijstandsuitkering zegt toe aan een kennis, die vanwege zijn werk acht maanden per jaar in het buitenland is, om zo nodig financiële handelingen voor hem te verzorgen tijdens zijn afwezigheid. Op advies van zijn bank wordt zij geen gemachtigde, maar krijgt ze via de en/of constructie toegang tot zijn bankrekening, inclusief bankpas. Dit komt naar voren tijdens een onderzoek van de gemeente. De vrouw erkent dat ze de bankpas enkele keren heeft gebruikt, maar het waren altijd, zegt zij, kosten die met de man verband hielden (ontvangst van zijn vrienden, benzine vanwege autoritten ten behoeve van hem als vergoeding voor haar activiteiten, etc). De gemeente vordert enkele jaren bijstandsuitkering terug (ca. € 55.000) . De vrouw procedeert tot aan de Centrale Raad van Beroep. Die bevestigt dat de gemeente al die jaren bijstand mag terugvorderen. Het gaat er niet om welk bedrag de vrouw van de rekening heeft gebruikt, kern is dat ze toegang tot de rekening had. De vrouw vindt op eigen kracht werk waardoor ze een inkomen op minimumniveau heeft. Daardoor kan ze niets aflossen. De vrouw, begin 60, vindt het zeer onrechtvaardig, realiseert zich ook dat ze de rest van haar leven op de vordering zal moeten aflossen en wendt zich wanhopig tot de ombudsman.

Hebt u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met mevrouw L.S. Wijnbergen via info@gemeentelijkeombudsman.nl of telefonisch via 020 625 99 99.