

## **Rapport Gemeentelijke Ombudsman**

### **Slechte informatie over procedure aanvraag Langdurigheidstoeslag Gemeente Amsterdam Dienst Werk en Inkomen Dienstencentrum, Team Voorzieningen**

30 augustus 2011  
RA111140

#### **Samenvatting**

Op de website van DWI en in de informatiebrochure Voorzieningen van DWI blijkt dat de aanvraagperiode voor Langdurigheidstoeslag (LDT) van 1 januari tot 31 december loopt. Een man belt vanaf het begin van het jaar meerdere keren met DWI. Dan vertelt DWI hem dat de aanvraagformulieren nog niet beschikbaar zijn.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat er twee soorten aanvragen en aanvraagprocedures zijn: een verkorte aanvraag – voor klanten die langer dan drie jaar een uitkering hebben - en een lange aanvraag, voor aanvragers die korter dan drie jaar een uitkering hebben. DWI selecteert zelf op grond van eigen informatie wie er in aanmerking komt voor een verkorte aanvraag. De dienst stuurt hen in maart een aanvraagformulier LDT toe. Vanaf januari kunnen mensen bellen met DWI voor een aanvraag. DWI noteert de namen van al deze bellers op een wachtlijst. DWI doet vervolgens een bestandsvergelijking. Daarbij vergelijkt de dienst de namen van de mensen op de wachtlijst met de selectie mensen die een verkorte aanvraag kunnen doen. Vervolgens stuurt de dienst de lange aanvraag op naar de mensen op de wachtlijst die niet in aanmerking komen voor de verkorte aanvraag.

Vast staat dat de informatieverstrekking van de dienst op de website en in de brochure Voorzieningen ten onrechte de indruk wekt dat aanvragen LDT per 1 januari kunnen worden gedaan. Vast staat tevens dat die informatieverstrekking niet vermeldt dat mensen die langer dan drie jaar een uitkering hebben automatisch een aanvraagformulier ontvangen van de dienst. De informatie van de dienst is ook hierin onvolledig nu onduidelijk blijft in welke omstandigheden en wanneer de dienst een aanvraagformulier toestuurde. Hierdoor heeft de dienst in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking gehandeld. Daarom doet de ombudsman de aanbeveling de informatie over de LDT aan te passen.

## **Oordeel**

De Dienst Werk en Inkomen heeft in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatie-verstrekking gehandeld.

## **Aanbeveling**

De ombudsman verzoekt de wethouder Werk, Inkomen en Participatie te bevorderen dat DWI de informatie over het aanvraagproces LDT, op de website én in de informatiebrochure Voorzieningen aanpast, in het licht van de hiervoor gedane overwegingen.

Amsterdam, 25 augustus 2011

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'U. van de Pol', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulco van de Pol  
Gemeentelijke Ombudsman

## **Verzoek**

Het verzoek tot onderzoek is op 1 maart 2011 schriftelijk ingediend en betreft de *Gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Dienstencentrum, Team Voorzieningen*.

## **Bevindingen**

### **voorgeschiedenis**

Verzoeker informeert vanaf begin 2010 diverse keren telefonisch bij het Team Voorzieningen naar de beschikbaarheid van het aanvraagformulier Langdurigheidstoeslag (LDT) 2010, maar hij krijgt daarover telkens een ander verhaal te horen. De ene keer dat er nog geen aanvraagformulieren zijn, de andere keer dat hij moet wachten. Hij wendt zich tot de ombudsman.

Desgevraagd laat de dienst de ombudsman weten dat verzoeker op 6 januari 2010 telefonisch heeft geïnformeerd naar het aanvraagformulier LDT. Daarop heeft de dienst verzoekers naam op de verzendlijst voor een aanvraagformulier geplaatst; zodra het aanvraagformulier beschikbaar was, zou DWI verzoeker een aanvraagformulier toesturen.

Op 22 januari 2010 informeert verzoeker opnieuw bij DWI naar het aanvraagformulier. De dienst laat verzoeker daarop weten dat de LDT nog niet aangevraagd kan worden<sup>1</sup>, want het aanvraagformulier is nog niet beschikbaar.

Verzoeker laat de ombudsman weten dat de dienst hem tijdens de telefoongesprekken nooit heeft laten weten dat men hem een aanvraagformulier zal toesturen, zodra dat beschikbaar is. De informatie die de dienst hem gaf, bleef beperkt tot het feit dat hij de LDT nog niet kon aanvragen. Uiteindelijk ontvangt verzoeker een aanvraagformulier, en kent de dienst de LDT 2010 aan hem toe.

### **aanleiding**

Verzoeker informeert begin 2011 opnieuw meerdere keren telefonisch bij het Team Voorzieningen naar het aanvraagformulier LDT 2011. Telkens krijgt hij – net als het vorige jaar - te horen dat de aanvraagformulieren niet beschikbaar zijn. Als hij op 1 maart opnieuw telefonisch informeert, krijgt hij het advies na een maand nog eens terug te bellen.

Verzoeker kan een en ander niet plaatsen in het licht van de beschikbare informatie van DWI<sup>2</sup> en wendt zich tot de ombudsman.

### **klachtomschrijving**

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de informatieverstrekking over de aanvraagprocedure Langdurigheidstoeslag.

### **reactie van DWI**

De dienst deelt de ombudsman het volgende mee.

### **Informatie aan klanten over de indieningsperiode LDT**

---

<sup>1</sup> Dat blijkt uit de telefoonnotitie die DWI van het gesprek heeft gemaakt.

<sup>2</sup> Zie voor de beschikbare informatie van DWI de bijlage.

DWI bevestigt dat de website met informatie over de LDT vermeldt dat de aanvraagperiode van af 1 januari tot en met 31 december 2011 loopt, en dat het inlegvel bij de brochure Voorzieningen deze periode ook vermeldt.

Toelichting op aanvraagprocedure: verkorte aanvraag versus lange aanvraag

Er zijn twee verschillende soorten aanvragen.

In de eerste plaats de verkorte aanvraag, voor DWI klanten die langer dan drie jaar een uitkering ontvangen. Daartegenover staat de lange aanvraag voor DWI klanten die korter dan drie jaar een uitkering hebben en overige aanvragers (te denken is hierbij aan mensen met een inkomen op minimumniveau). De aanvraagprocedures verschillen voor deze twee soorten.

Informatie van DWI aan callcenter medewerkers over de aanvraagprocedures LDT

De informatie die DWI aan haar (callcenter-) medewerkers beschikbaar heeft gesteld met het oog op informatieverstrekking aan klanten is de volgende.

> Vraag klant: Hoe vraag ik LDT aan?

U vraagt de LDT aan met een aanvraagformulier. Er is een verkorte en een lange aanvraagprocedure.

> Verkorte aanvraag

Als u volgens DWI in aanmerking komt voor de LDT, krijgt u het aanvraagformulier automatisch thuisgestuurd in de maand maart. U hoeft het formulier alleen te ondertekenen en terug te sturen. Doe dit zo snel mogelijk. U kunt hiervoor de retourenvelop gebruiken.

> Begin april geld

Als u in maart een verkorte aanvraag doet, krijgt u de LDT begin april uitbetaald.

> Lange aanvraag

Hebt u in maart geen aanvraagformulier ontvangen, maar denkt u dat u wel recht hebt op de LDT? Bel dan met DWI. U krijgt het formulier dan alsnog thuisgestuurd. De lange aanvraag kunt u doen tot 31 december 2011.

Werkwijze DWI

De dienst selecteert zelf op grond van haar interne informatie de mensen die in aanmerking komen voor een verkorte aanvraag, en stuurt deze mensen in maart automatisch een aanvraag toe. Per 1 januari kunnen mensen die LDT willen ontvangen, met de dienst contact opnemen voor een aanvraag. Van alle bellers, schrijft de dienst de naam op een wachtlijst. Daar kunnen ook mensen bijzitten die volgens de informatie van de dienst in aanmerking komen voor een verkorte aanvraag. De dienst vergelijkt de namen op de wachtlijst met de lijst van de mensen die volgens DWI een verkorte aanvraag kunnen doen. Zodra de dienst deze screening heeft gedaan, stuurt de dienst de lange aanvraag op naar de mensen op de wachtlijst, die niet in aanmerking komen voor de verkorte aanvraag. De dienst doet dat om dubbele aanvragen, en de hoge kosten die dat meebrengt, te voorkomen.

De situatie van verzoeker

Het feit dat de dienst verzoeker in januari geen aanvraagformulier heeft gestuurd, heeft dan ook niets te maken met de beschikbaarheid van de aanvraagformulieren. De informatie die verzoeker via het callcenter heeft gehad, klopt niet. Dat spijt de dienst.

De medewerker die verzoeker sprak, had verzoekers naam na zijn eerste telefoontje, begin 2011, meteen op de wachtlijst moeten zetten, en niet het advies moeten geven terug te bellen. Het Team Voorzieningen heeft overigens maandelijks overleg met het callcenter om ervoor te zorgen dat de informatie van het Team Voorzieningen zo goed mogelijk aan de klant wordt doorgegeven. De dienst heeft deze zaak in een periodiek overleg met het callcenter aangekaart.

### **reacties op bevindingen**

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de dienst gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. De dienst meldt geen nadere reactie op het verslag te hebben. Van verzoeker is geen nadere reactie ontvangen.

## **Beoordeling**

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen <sup>3</sup>.

### **Behoorlijkheidsvereisten**

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden <sup>4</sup>. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereisten van actieve en adequate informatieverstrekking.

### **Overwegingen**

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken. Volledig houdt in dat de overheid de burger alle voor hem noodzakelijke én relevante informatie verstrekt. Dat geldt eens te meer wanneer de informatie betrekking heeft op het verkrijgen van een armoedeveroorziening, zoals de Langdurigheidstoeslag.

Vast staat dat de schriftelijke informatie van de dienst, op internet en in de brochure, vermeldt dat de aanvraagperiode voor Langdurigheidstoeslag per 1 januari ingaat. Op grond daarvan wekt DWI ten onrechte de indruk bij potentiële aanvragers dat ze vanaf die datum – 1 januari- een aanvraag kunnen indienen. Dat is niet het geval, nu DWI pas in maart, na een bestandsvergelijking, de aanvraagformulieren verstuurt en burgers een aanvraag LDT dus pas daarna kunnen indienen. Verder is uit het onderzoek gebleken dat zij, die langer dan drie jaar een uitkering ontvangen, automatisch een aanvraagformulier van de dienst ontvangen. Dat betekent dan ook dat de informatie op de website en in de brochure in dit opzicht onvolledig is, nu voor de potentiële aanvragers onduidelijk blijft in welke situatie en wanneer de dienst automatisch een aanvraagformulier toestuurt. Hierdoor zullen ook veel aanvragers, die in aanmerking komen voor een verkorte aanvraag, telefonisch contact opnemen met de dienst, terwijl dit voor hen overbodig is. In het licht van de opmerkingen van de dienst hierover merkt de ombudsman nog op dat ook het voorkomen van telefoontjes van aanvragers die al recht hebben op een verkort aanvraagformulier een kos-

---

<sup>3</sup> artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

<sup>4</sup> artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

tenbesparing oplevert voor de dienst. Op dit punt ziet de ombudsman aanleiding een aanbeveling aan dit rapport te verbinden.

Wat betreft de mondelinge informatie, is vast komen te staan dat de dienst verzoeker onvolledig heeft geïnformeerd. De dienst had verzoeker -toen hij vanaf januari pogingen ondernam om een aanvraag LDT te doen – telefonisch tekst en uitleg moeten geven over het aanvraagproces, volgens de informatie van de dienst aan de callcenter – collega's.

### **Oordeel**

De Dienst Werk en Inkomen heeft in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatie-verstrekking gehandeld.

### **Aanbeveling**

De ombudsman verzoekt de wethouder Werk, Inkomen en Participatie te bevorderen dat DWI de informatie over het aanvraagproces LDT, op de website én in de informatiebrochure Voorzieningen aanpast, in het licht van de hiervoor gedane overwegingen.

Bijlage I

**informatie van DWI over het aanvragen van Langdurigheidstoeslag**

I. Bron: website DWI <http://www.dwi.amsterdam.nl/@133507/pagina/>

**Langdurigheidstoeslag**

De LDT is een geldbedrag van maximaal € 526 voor Amsterdammers met een laag inkomen. Het geld kunt u gebruiken voor onverwachte uitgaven waar u geen spaargeld voor hebt. Bijvoorbeeld als uw wasmachine of koelkast kapotgaat.

Hebt u geen onverwachte uitgaven, dan mag u het geld ook ergens anders aan uitgeven.

**Hoe vraag ik de LDT aan?**

Hebt u een aanvraagformulier van ons ontvangen via de post? Onderteken het formulier en stuur het zo snel mogelijk terug. Hebt u geen aanvraagformulier ontvangen? Bel (020) 346 3684. U krijgt dan het aanvraagformulier toegestuurd.

**De aanvraagperiode is van 1 januari tot 31 december.**

**Meer informatie?**

Bel (020) 346 3684.

II. Bron: brochure Voorzieningen – januari 2011 - DWI

**Hoe vraag ik een voorziening aan?**

Als DWI weet dat u recht hebt op een voorziening, dan krijgt u automatisch een aanvraagformulier toegestuurd. Onderteken het formulier en stuur het zo snel mogelijk terug.  
Onze voorzieningen kunt u een keer per jaar aanvragen.

**Ik heb geen aanvraagformulier ontvangen. Wat nu?**

Hebt u geen aanvraagformulier ontvangen, maar denkt u wel recht te hebben op een voorziening? Bel dan met 020 346 3684. U krijgt dan alsnog een formulier opgestuurd.

III. Bron: inlegvel bij brochure Voorzieningen – januari 2011 - DWI

**Langdurigheidstoeslag (LDT)**

De bedragen van de LDT zijn:

- |                       |       |
|-----------------------|-------|
| ■ echtpaar/gezin      | € 526 |
| ■ alleenstaande ouder | € 473 |
| ■ alleenstaande       | € 368 |

De aanvraagperiode is van 1 januari tot  
31 december 2011.