

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Onterechte zoekperiode

**Gemeente Amsterdam
Dienst Werk en Inkomen
Werkplein Zuidoost**

30 januari 2012
RA120148

Samenvatting

Een man wendt zich op 4 mei 2011 tot de Dienst Werk en Inkomen (DWI) om een bijstandsaanvraag te doen. De dienst geeft hem niet direct een aanvraagformulier, maar legt hem een termijn van vier weken op waarin hij zelf actief moet zoeken naar werk. Op 1 juni verstrekt de dienst uiteindelijk een aanvraagformulier aan de man; hij kan dat op 7 juni inleveren. Omdat hij op die dag verhinderd is wegens een sollicitatiegesprek, geeft hij telefonisch aan DWI door dat hij niet kan komen. DWI laat de man nadien weten dat de bijstandsaanvraag niet tot stand is gekomen, omdat hij de stukken niet tijdig heeft ingeleverd. De man moet opnieuw een aanvraag indienen. Ditmaal meldt DWI dat dit uitsluitend digitaal kan. Omdat de man de Nederlandse taal niet beheerst en niet computervvaardig is, komt de aanvraag pas op 21 juni tot stand. De man is het niet eens met de gang van zaken en benadert de ombudsman. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat DWI de bijstandsaanvraag niet juist heeft behandeld en de man ten onrechte een zoekperiode heeft opgelegd. Dit heeft voor een aaneenschakeling van procedurele fouten gezorgd, waardoor het tot stand komen van de bijstandsaanvraag onnodig is vertraagd.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van een goede organisatie.

Amsterdam, 30 januari 2012



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 15 juli 2011 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Werkplein Zuidoost.

Bevindingen

informatie vooraf

	Gebeurtenis	Omschrijving	Toelichting
1.	Meldingsdatum	Dit is de ingangsdatum van de (eventuele) uitkering; art. 44 WWB	De klant meldt zich voor een bijstandsuitkering.
2.	Werkintake		DWI <u>streeft</u> ernaar om binnen twee tot drie dagen na de meldingsdatum een werkintake te laten plaatsvinden.
3.	Zoekperiode	Periode van (maximaal) vier weken waarin de aanvrager eerst zelf een baan moet zoeken.	Opgelegd aan aanvragers met een goede kans op werk. De zoekperiode begint op de datum van de werkintake.
4.	Aanvraagdatum	De datum waarop de klant de aanvraag om een bijstandsuitkering indient door inlevering van een ondertekend aanvraagformulier.	Vanaf deze datum begint de wettelijke behandelingstermijn van maximaal acht weken te lopen (art. 4:13 lid 2 Awb). DWI <u>streeft</u> ernaar een aanvraag binnen vier weken af te ronden. De aanvraagdatum is <u>meestal</u> ook de datum waarop de werkintake heeft plaatsgevonden. Van aanvragers die een zoekperiode krijgen, neemt DWI de aanvragen pas na de zoekperiode in behandeling.
5.	Recht op voor-schot		1) indien géén zoekperiode: vier weken na aanvraagdatum (art. 52 WWB) of 2) indien wél een zoekperiode: vier weken na de start van de zoekperiode

aanleiding

Verzoeker is al enige tijd op zoek naar werk. Omdat dit geen resultaat heeft, wendt hij zich op 4 mei 2011 tot de Dienst Werk en Inkomen (DWI) om een bijstandsaanvraag in te dienen. De

dienst geeft hem geen aanvraagformulier, maar legt hem een zoekperiode van twee weken op. Daarna verlengt de dienst deze periode met twee weken.

Eind mei vertelt een medewerker verzoekers advocaat dat de dienst na de zoekperiode de aanvraag vervolgens binnen een week zal afhandelen. Na de tweede zoektermijn verstrekt de dienst verzoeker op 1 juni 2011 een aanvraagformulier. De afspraak is dat verzoeker dat op 7 juni bij de dienst inlevert.

Op 6 juni krijgt verzoeker een uitnodiging voor een sollicitatiegesprek op 7 juni. Hij geeft telefonisch aan de dienst door dat hij daarom niet op de afspraak kan komen. Daarop laat de dienst verzoeker schriftelijk weten dat, nu verzoeker het aanvraagformulier met stukken niet heeft ingeleverd, de aanvraag niet tot stand is gekomen. Hij moet een nieuwe aanvraag indienen.

Verzoeker wendt zich vervolgens meteen weer tot de dienst. De dienst meldt dan dat hij alleen digitaal een nieuwe aanvraag kan indienen. Omdat verzoeker de Nederlandse taal slecht beheerst en nauwelijks bekend is met computers, komt de nieuwe aanvraag pas op 21 juni tot stand. Desgevraagd meldt de dienst verzoeker op 13 juli dat hij dan nog geen recht heeft op een voorschot. Omdat verzoeker zich niet in de gang van zaken kan vinden, wendt zijn gemachtigde zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

nadere ontwikkelingen

Bij besluit van 21 juli wijst de dienst de tweede aanvraag af, omdat verzoeker niet meewerkt aan een huisbezoek.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een aanvraag om een bijstandsuitkering

reactie van DWI

Over de zoekperiode en het recht op een voorschot

De wettelijke behandelingstermijn van aanvragen is acht weken vanaf de aanvraagdatum. Verder hanteert DWI zelf een eigen doorlooptijd: de dienst streeft ernaar binnen vier weken na de aanvraag een besluit te nemen op een aanvraag levensonderhoud. Voor het bepalen van het recht op een voorschot gaat de dienst uit van de aanvraagdatum. In de praktijk is dit de datum van de werkintake, omdat dan de aanvraag daadwerkelijk wordt ingediend. Vanaf deze datum begint ook de wettelijke behandelingstermijn van de aanvraag te lopen.

Op het bovenstaande is een uitzondering gemaakt voor klanten die een zoekperiode krijgen opgelegd tijdens de werkintake, zoals in deze zaak het geval is. Bij het instellen van een zoekperiode overhandigt de dienst de aanvrager nog geen aanvraagformulier. Dat gebeurt pas na afloop van de zoekperiode. De behandelingstermijn die DWI zichzelf stelt voor de behandeling van een aanvraag levensonderhoud, start op het moment dat de klant zich na afloop van de zoekperiode opnieuw meldt en zijn aanvraagformulier bij de dienst inlevert. De vier weken termijn voor het recht op een voorschot daarentegen begint reeds te lopen op de aanvraagdatum.

In dit geval had verzoeker zich op 4 mei 2011 gemeld bij de dienst. De dienst heeft deze meldingsdatum goed geregistreerd. De dienst had verzoeker ten onrechte een zoekperiode opgelegd. Duidelijk had moeten zijn dat de klant zelf al langer - zonder resultaat - op zoek was naar werk. Dat had een indicatie moeten zijn om geen zoekperiode te geven. De dienst had verzoeker na afloop van de vier weken na de meldingsdatum een voorschot moeten geven. Dat is ten onrechte niet gebeurd.

Verzoeker heeft de dienst op 6 juni laten weten dat hij op 7 juni een sollicitatie had. De behandeling van de eerste aanvraag had dan ook moeten worden aangehouden in afwachting van de uitkomst van dit sollicitatiegesprek. Het had in de rede gelegen een nieuwe afspraak met verzoeker te maken voor het inleveren van zijn aanvraag. De dienst had de aanvraag niet mogen afhandelen door mee te delen dat de aanvraag niet tot stand was gekomen.

Als een klant na de zoekperiode bij de dienst terugkomt en voldoet aan de voorwaarden voor uitkering, moet de dienst per meldingsdatum de uitkering verstrekken: in verzoekers geval had de dienst dan per 4 mei de uitkering moeten verstrekken.

De dienst heeft de tweede uitkeringsaanvraag afgewezen bij besluit van 21 juli. In dat besluit staat als aanvraagdatum 27 juni 2011 genoemd. Die datum was echter de datum van de hersteltermijn. De behandelend medewerker heeft deze datum per ongeluk als aanvraagdatum in het besluit opgenomen.

De reden dat de dienst de tweede aanvraag heeft afgewezen, is dat verzoeker niet had meegewerkt aan een huisbezoek. Hierdoor was het voor de dienst niet mogelijk het recht op bijstand te beoordelen.

Over de wijze van indiening van aanvragen WWB uitkering

Het indienen van een uitkeringsaanvraag is niet uitsluitend digitaal mogelijk. Klanten van DWI hebben de mogelijkheid een uitkeringsaanvraag online te doen, maar zijn daartoe niet verplicht. De dienst heeft dat duidelijk gecommuniceerd met de medewerkers.

Aanpassing beleidsvoorschriften

De door de ombudsman gestelde vragen vormen voor de dienst aanleiding om de beleidsvoorschriften aan te passen. Het is de bedoeling om in de beleidsvoorschriften de werkwijze vast te leggen die moet worden gehanteerd wanneer een klant een zoekperiode krijgt.

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. Verzoeker heeft niet gereageerd. De reactie van DWI leidde tot enkele feitelijke aanpassingen.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van een goede organisatie.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

Het vereiste van een goede organisatie houdt in dat bestuursorganen ervoor zorgen dat hun organisatie en administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werken secuur en vermijden slordigheden.

Dat brengt onder meer met zich mee dat DWI een aanvraag volgens de correcte procedures en na een juiste beoordeling van behandelwijze in behandeling neemt.

Verzoeker heeft zich reeds op 4 mei 2011 tot DWI gewend om een bijstandsaanvraag te doen. Er is hem een zoekperiode opgelegd en de dienst heeft hem niet direct een aanvraagformulier gegeven. Ook heeft verzoeker zich tijdig en met een valide reden afgemeld voor de afspraak van 7 juni 2011, de datum waarop het aanvraagformulier ingeleverd moest worden. Desondanks verneemt hij schriftelijk dat de aanvraag niet tot stand is gekomen en dient hij een nieuwe aanvraag in. In de tussentijd heeft verzoeker geen voorschot ontvangen.

Vast staat dat de zoekperiode onterecht is gegeven, omdat het voor DWI duidelijk had moeten zijn dat verzoeker al enige tijd op zoek was naar werk. Dat betekent dus dat de dienst verzoeker op 4 mei direct een aanvraagformulier had moeten geven, zodat spoedig daarna verzoeker een afspraak voor een werkintake zou kunnen maken. Deze verkeerde beoordeling over de juiste behandeling van de aanvraag heeft tot gevolg gehad dat zich een aaneenschakeling van andere fouten voor heeft gedaan. Zo had verzoeker reeds vier weken na de start van de zoekperiode recht op een voorschot, maar bleef dat uit omdat de dienst ten onrechte van mening was dat de aanvraag niet tot stand was gekomen. Hierdoor werd verzoeker gedwongen een tweede aanvraagprocedure te starten, waarbij de dienst hem alleen wees op de aanvraagmogelijkheid via de website. Het voorgaande toont aan dat de gehele aanvraagprocedure uiterst rommelig is verlopen.

Had de dienst na 4 mei de juiste procedure gestart, dan was een tweede aanvraag in het geheel niet aan de orde geweest. De ombudsman verneemt daarom met instemming dat DWI de beleidsvoorschriften aanpast.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van een goede organisatie.