

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

De ingangsdatum van een bijstandsuitkering

**Gemeente Amsterdam
Dienst Werk en Inkomen
Marktplaats West**

6 augustus 2007
RA0713780

Samenvatting

Een vrouw dient in juni 2005 bij het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) een aanvraag voor een bijstandsuitkering in. Omdat zij een verkeerd formulier meekrijgt is er een nieuwe afspraak voor juli gemaakt. Na overdracht van de aanvraag stelt de Dienst Werk en Inkomen (DWI) de aanvraag op 30 augustus buiten behandeling omdat verzoekster ondanks een hersteltermijn niet alle gevraagde stukken heeft ingeleverd. Als na de nieuwe aanvraag de gegevens wel allemaal op orde zijn, wordt als ingangsdatum voor de uitkering voor 7 september gekozen.

Zij tekent bezwaar aan tegen deze ingangsdatum, maar de dienst blijft erbij dat de tweede aanvraag geldt als startdatum.

De vrouw legt de zaak voor aan de ombudsman. Uit zijn onderzoek blijkt dat de vrouw de kans had om binnen een hersteltermijn te reageren, maar dat ze dat niet had gedaan. Ook zijn er geen aanwijzingen dat zij de dienst tijdig geïnformeerd heeft over een latere aanlevering van de stukken.

De ombudsman is daarom van mening dat de dienst niet onbehoorlijk gehandeld heeft door de uitkering te laten ingaan op de datum van de tweede aanvraag. Het fair play-vereiste, waaraan in deze zaak getoetst is, is dus niet geschonden.

Oordeel

De onderzochte gedraging is niet onbehoorlijk.



Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 14 december 2005 op het spreekuur ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Marktpllein West*.

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op:

- de ingangsdatum van een bijstandsuitkering

Bevindingen

achtergrond van het verzoek

Op 28 juni 2005 meldt verzoekster zich bij het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) om een bijstandsuitkering aan te vragen. Er is een nieuwe afspraak voor 6 juli gemaakt omdat zij op 28 juni een verkeerd formulier had meegekregen. Na overdracht van de aanvraag stelt de Dienst Werk en Inkomen (DWI) de aanvraag op 30 augustus buiten behandeling omdat verzoekster ondanks een hersteltermijn niet alle gevraagde stukken heeft ingeleverd. Naar aanleiding hiervan neemt zij telefonisch contact op met de dienst. Men zegt haar dat ze alleen nog de ontbrekende gegevens moet overleggen. Op 1 september legt de dienst een huisbezoek af. Op 14 september overlegt verzoekster de ontbrekende gegevens. Uiteindelijk wordt haar met ingang van 7 september bijstand verleend. Tegen de ingangsdatum tekent zij bezwaar aan, omdat ze op 7 september geen (nieuwe) aanvraag heeft ingediend. De juiste ingangsdatum moet 28 juni 2005 zijn.

In de beslissing op bezwaar deelt de dienst mee dat verzoekster geen bezwaar heeft ingediend tegen de beslissing van 30 augustus, zodat dat besluit rechtens onaantastbaar is geworden. Het is dan ook niet meer van belang of zij zich op 28 juni 2005 voor het eerst heeft gemeld bij het CWI.

Verzoekster stelt dat zij de dienst altijd op de hoogte heeft gehouden van het feit dat zij nog op stukken van haar boekhouder wachtte en wanneer zij die stukken zou leveren.

Omdat zij zich in de gang van zaken niet kan vinden, wendt ze zich tot de ombudsman.

reactie van de dienst

de meldingsdatum bij CWI

Met betrekking tot de meldingsdatum bij het CWI bevinden zich verschillende documenten in het dossier, namelijk een aanmeldingsformulier, een formulier persoonsgegevens en een bevestiging van de aanmelding. Op het aanmeldingsformulier heeft verzoekster 28 juni vermeld, op de laatste twee formulieren heeft CWI 6 juli als meldingsdatum opgenomen.

de buiten behandeling stelling van de aanvraag

Verzoekster had tot 29 augustus gelegenheid had gegevens in te leveren. Zij deed dat op 23 augustus en vervolgens is de aanvraag op 30 augustus wegens het ontbreken van diverse stukken buiten behandeling gesteld. In diezelfde periode heeft de dienst een huisbezoek willen afleggen (29 augustus en 31 augustus). In verband met afwezigheid van verzoekster op beide data is dat vervolgens op 1 september alsnog gebeurd.

Na het verstrijken van de hersteltermijn is de behandeling van de aanvraag voortgezet. Gebruikelijk is dat als tot buitenbehandeling wordt besloten, geen huisbezoek wordt afgelegd. In dit geval is hier blijkbaar iets fout gegaan want de Handhavingspecialisten die het huisbezoek hebben verricht, rapporteren dat zij op 29 augustus 2005 het verzoek voor het instellen van een onderzoek naar de woonsituatie hebben ontvangen.



Het rapport over het huisbezoek is later gebruikt voor het behandelen van de aanvraag van 7 september 2005. Er is toen niet opnieuw een huisbezoek verricht.

Op 7 september 2005 heeft verzoekster zich tot het Callcenter gewend en verzocht om een zogenaamde 'verkorte aanvraag' om bijstand. Naar aanleiding hiervan werden haar op 8 september 2005 aanvraagformulieren toegestuurd. Dit was de reden dat aan verzoekster vanaf 7 september 2005 bijstand werd toegekend. Het Marktplaats ziet op grond van het vorenstaande geen aanleiding alsnog bijstand te verstrekken vanaf 6 juli 2005. Het bezwaarschrift tegen de ingangsdatum van 7 september 2005 werd ongegrond verklaard.

De procedure van een verkorte aanvraag is bedoeld voor cliënten van wie de uitkering werd beëindigd of ingetrokken na niet dan wel onvoldoende reageren op informatieverzoeken. De termijn om voor een verkorte aanvraag in aanmerking te komen is het opnieuw verzoeken om bijstand binnen 30 dagen na de beëindiging of intrekking.

Dat in verzoeksters geval eveneens de verkorte aanvraagprocedure werd gevolgd, is weliswaar niet volgens de werkvoorschriften, maar wel in haar voordeel, omdat zij zich niet eerst tot het CWI hoefde te wenden.

de gegevensverstrekking

Over het niet kunnen leveren van bepaalde boekhoudkundige gegevens is, afgezien van een brief van 9 augustus 2005 van verzoekster, geen document of aantekening aangetroffen. Zij vermeldt in de brief dat de gegevens niet binnen twee dagen geleverd kunnen worden maar later. Onderdeel 11.2 van de uitvoeringsvoorschriften geeft aan dat een redelijke termijn moet worden geboden. Blijkbaar is de hersteltermijn tot 29 augustus 2005 beschouwd als een redelijke termijn hiervoor.

de toekenningsdatum

De nieuwe aanvraag is in behandeling genomen overeenkomstig genoemde uitvoeringsvoorschriften van de Dienst Werk en Inkomen. De tekst vermeldt onder meer: 'Levert de klant bij een nieuwe aanvraag alsnog de eerder ontbrekende gegevens in? Neem dan de aanvraag in behandeling. Houd voor de ingangsdatum van de bijstand in beginsel de datum aan van de nieuwe aanvraag.'

Bij de nieuwe aanvraag zijn de eerder ontbrekende gegevens geleverd. Daarom is voor de ingangsdatum van de bijstand de datum van de nieuwe aanvraag aangehouden.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de dienst gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. DWI kan zich in het verslag vinden.

Verzoekster benadrukt dat zij voortdurend en op diverse manieren contact met de dienst heeft gehad: ze is naar het kantoor geweest, heeft gebeld of haar dochter heeft informatie ingeleverd. Ze heeft ook telkens gevraagd om het contact met een notitie in haar dossier vast te leggen.

Op 18 juli heeft haar boekhouder ten behoeve van CWI een inkomensverklaring over het eerste half jaar 2005 verstrekt. Die verklaring heeft ze meteen ingeleverd. De ontbrekende stukken (balans en winst- en verliesrekening over die periode) heeft ze als computeruitdraai op 7 september 2005 van haar boekhouder ontvangen en meteen aan DWI verstrekt. Twee maanden later, op 4 november, heeft de boekhouder de officiële verklaring verstuurd. Ze was dus niet in staat om deze informatie eerder in te leveren.



Voorts herhaalt ze dat ze bij haar eerste melding op 28 juni een verkeerd formulier heeft meegekregen. Dat leidde tot de nieuwe afspraak op 6 juli. In dat verband vraagt ze zich af waarom het huisbezoek pas eind augustus, twee maanden later, plaatsvond.

nadere ontwikkelingen

Verzoeksters reactie op de bevindingen is aanleiding voor de Gemeentelijke Ombudsman om nog enig nader onderzoek naar de ontbrekende stukken te doen. Verzoekster blijft erbij dat ze DWI heeft geïnformeerd dat ze een bepaald stuk pas in een later stadium zou kunnen leveren en dat ook heeft gedaan, over andere stukken meldt ze dat ze daarover niet beschikte. DWI merkt op dat verzoekster nu, ten tijde van het onderzoek door de Gemeentelijke Ombudsman, voor het eerst verklaart waarom ze bepaalde gegevens niet heeft kunnen leveren. DWI heeft daarover tijdens de behandeling van haar aanvraag geen nadere mededeling ontvangen. Wat betreft het niet tijdig leveren van één stuk voor de hersteltermijn wijst DWI op verzoeksters haar brief van 9 augustus 2005. Daarin bericht ze dat ze het stuk niet binnen twee dagen in orde kan hebben. Tegen die achtergrond acht DWI de hersteltermijn van twee weken redelijk. DWI herhaalt dat over verdere contacten inzake het leveren van stukken niets terug te vinden is.

Behoorlijkheidsvereisten

De ombudsman toetst de gedragingen en handelingen van gemeentelijke instanties aan behoorlijkheidsvereisten. In dit onderzoek is getoetst aan het vereiste van fair-play.

Overwegingen

Het fair play-vereiste houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Dit brengt onder meer met zich mee dat het bestuursorgaan de burger de gelegenheid moet geven om een verzuim te herstellen. Het verzuimherstel kan bestaan uit het aanvullen van ontbrekende gegevens, het alsnog overleggen van een machtiging, etc. In dit geval heeft de dienst verzoekster de gelegenheid geboden ontbrekende gegevens alsnog in te leveren. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat verzoekster niet binnen de hersteltermijn alle gevraagde gegevens heeft ingeleverd en dat zij deze stukken eerst half september aan de dienst heeft overhandigd. Vast staat dat de verklaringen van verzoekster en de dienst niet met elkaar overeenkomen. Er is geen reden te twijfelen aan verzoeksters woorden dat ze voortdurend met de dienst contact heeft gehad. Evenmin is er aanleiding de informatie van de dienst in twijfel te trekken. Verzoekster beschikt echter niet over schriftelijke bewijsstukken en in het dossier bevinden zich evenmin dergelijke bewijsstukken, bijvoorbeeld in de vorm van (telefoon)notities of andere aantekeningen naar aanleiding van de contacten met verzoekster. Gezien deze stand van zaken kan dit niet leiden tot de conclusie dat aan het vereiste van fair-play onvoldoende is tegemoet gekomen. Dat betekent dat de dienst niet onbehoorlijk heeft gehandeld door de uitkering te laten ingaan met ingang van de datum van de tweede aanvraag.

Oordeel

De onderzochte gedraging is niet onbehoorlijk.