

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Geen voortvarende voorschotverstrekking Gemeente Amsterdam Dienst Werk en Inkomen

15 december 2010
RAI059724

Samenvatting

Een moeder van vier kinderen vraagt na de afwijzing van haar WW-aanvraag een bijstandsuitkering aan. Omdat ze op dat moment al twee maanden geen inkomsten heeft, heeft ze twee maanden huurachterstand (ongeveer € 1000,-). Twee voorschotten vanwege broodnood maakt de Dienst Werk en Inkomen drie respectievelijk tien dagen later dan toegezegd over. Ook worden er stukken aan de vrouw gevraagd die de dienst op grond van de Wet eenmalige gegevensuitvraag niet aan de vrouw had mogen vragen of die voor de aanvraag niet nodig waren. De Gemeentelijke Ombudsman vindt dat de dienst voortvarender had moeten handelen bij het overmaken van de voorschotten en dat de gemeente niet onnodig gegevens had mogen vragen. Hij wijst op de aanbeveling in zijn rapport 'Lakse afhandeling aanvragen bijstandsuitkering' om te voorzien in een deugdelijke voortgangsbewaking bij de behandeling van bijstandsaanvragen en de verstrekking van voorschotten¹.

Oordeel

De dienst heeft in strijd met de vereisten van voortvarendheid en van actieve en adequate informatieverwerving gehandeld.

¹ Rapport RAI057949 d.d. 2 november 2010

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 6 juni 2010 schriftelijk ingediend en betreft *de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Marktplaats Zuid-oost*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster heeft de zorg voor vier kinderen. Per 15 april 2010 heeft ze geen inkomen meer. Daarom meldt ze zich op die dag bij het UWV Werkbedrijf om een WW-aanvraag in te dienen. Na afwijzing van haar WW-aanvraag vraagt ze op 3 juni een bijstandsuitkering aan. Omdat zij van de Dienst Werk en Inkomen (DWI) hoort dat de uitkering per datum van aanvraag zal worden toegekend en ze op dat moment twee maanden zonder inkomsten zit, vraagt ze op 6 juni de Gemeentelijke Ombudsman om advies. De ombudsman verwijst haar naar het klachtenteam van DWI.

De Dienst Werk en Inkomen (DWI) zegt op 11 juni toe diezelfde dag een voorschot van € 150,- te zullen storten. Dat gebeurt op maandag 14 juni.

Verzoekster heeft een huurachterstand van twee maanden (ongeveer € 1000,-) en de verhuurder wil een incassotraject starten. Ze legt de zaak aan de woningbouwvereniging uit met het verzoek om de deurwaarder nog niet in te schakelen.

Aangezien ze niet weet hoe ze zonder inkomen aan haar financiële verplichtingen moet voldoen, wendt ze zich nogmaals tot de Gemeentelijke Ombudsman.

nadere ontwikkelingen

1. voorschot

Het bureau van de Gemeentelijke Ombudsman legt de zaak op 17 juni aan DWI voor met het verzoek om na te gaan of een aanvullend voorschot kan worden verstrekt. DWI bericht op 21 juni dat er diezelfde dag een tweede voorschot zal worden overgemaakt. Verder deelt DWI onder meer mee dat de wettelijke beslistermijn acht weken vanaf de intakedatum is, eventueel verlengd met een hersteltermijn. Daarom is in de wet geregeld dat klanten, zo lang ze meewerken, binnen vier weken vanaf de intakedatum recht hebben op een voorschot. Ze hoeven hierom niet te vragen.

Verzoekster ontvangt het voorschot ad € 250,- tien dagen later, op donderdag 1 juli. Een derde voorschot van € 600,- ontvangt ze op maandag 5 juli.

2. huisbezoek

Op maandag 28 juni legt de dienst een huisbezoek af.

3. gegevensverstrekking

Verzoekster moet voor de beoordeling van haar aanvraag diverse stukken inleveren, zoals bewijzen van de kinderbijslag, de zorgtoeslag, de huurtoeslag en algemene heffingskorting (met name alleenstaande ouderkorting), UWV inkomensspecificatie april 2010, gegevens over beslaglegging, Agis ziektekostenverzekering en twee prints met betaalgegevens SVB.

De Belastingdienst deelt mee dat verzending van de bewijzen van de zorgtoeslag en de huurtoeslag zes tot acht weken kan duren; de stukken kunnen niet worden opgehaald. DWI kan ook zelf contact opnemen met de Belastingdienst zodat de Belastingdienst de informatie telefonisch kan verstrekken, aldus de mededelingen van de Belastingdienst aan verzoekster.

Op 8 juli 2010 stuurt DWI verzoekster het toekenningsbesluit. De ingangsdatum van de bijstandsuitkering is 15 april 2010 omdat verzoekster zich op die datum bij het UWV WERKbedrijf heeft gemeld.

4. *huurachterstand*

De Gemeentelijke Ombudsman verneemt eind juli van verzoekster dat de woningbouwvereniging de betaling van de huurachterstand in handen van de deurwaarder heeft gegeven.

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- de gang van zaken bij een bijstandsaanvraag.

reactie van de Dienst Werk en Inkomen

Verzoekster ontving rond de datum waarop het toekenningbesluit werd verstuurd ook een afrekening van haar tegoed tot en met juni 2010. Op 26 juli 2010 kreeg zij de betaling van haar recht over de maand juli.

Op een aantal specifieke vragen deelt de dienst het volgende mee.

1. *voorschot*

De afspraken voor het voorschot werden door het Klachtenteam DWI zoals gebruikelijk gemaakt met de teammanager. De klant ontving al een zogenaamd broodnoodvoorschot van € 150 en het ging vervolgens om een aanvulling hierop vanwege de tijd die was verstreken sinds de aanvraagprocedure WW. Over het algemeen worden dit soort afspraken goed nagekomen. In dit geval is blijkaar de communicatie van de teammanager met zijn medewerkers niet goed verlopen. Het Klachtenteam heeft steeds opnieuw stappen ondernomen op de meldingen dat het voorschot niet was uitbetaald, totdat de betaling een feit was.

2. *huisbezoek*

Vanaf maart 2010 probeert DWI binnen negen dagen de aanvraagprocedure inclusief het huisbezoek af te wikkelen. Bij Marktplaats Zuidooit lukte het niet om deze doelstelling waar te maken. In verzoeksters geval heeft het Klachtenteam bewerkstelligd dat de uitkeringsintake werd verschoven van de oorspronkelijk geplande datum van 29 juni 2010 naar 10 juni 2010. Na deze intake wordt het huisbezoek gepland. Voor zover het Klachtenteam kan beoordelen, heeft Marktplaats Zuidooit gezien de beschikbare capaciteit al het mogelijke gedaan om de procedure te versnellen.

DWI hanteert het beleid dat bij elke aanvraag een huisbezoek wordt gedaan om de woonsituatie te verifiëren. Alleen in gevallen dat die woonsituatie al zeker is, bijvoorbeeld in het geval van intramurale zorg, kan daarvan worden afgeweken.

3. *gegevensverstrekking*

Het staat zonder meer vast dat het Marktplaats om meer gegevens heeft gevraagd dan noodzakelijk is voor het vaststellen van het recht op uitkering. Van de genoemde documenten zijn alleen de kinderbijslag (ten laste komend kind), de heffingskortingen (inkomen) en beslaglegging (schulden

c.q. negatief vermogen) van belang, voor zover deze niet door DWI zelf kunnen worden opgevraagd. De beleidsvoorschriften over de inlichtingenverplichting bij een aanvraag zijn duidelijk, maar in de praktijk werken de medewerkers nog lang niet altijd conform deze voorschriften.

4. *huurachterstand*

Volgens de beleidsvoorschriften is bijstand voor schulden - en een huurachterstand moet als zodanig worden beschouwd - niet mogelijk vanwege de voorzieningen die de schuldhulp biedt. Een huurachterstand heeft daarom ook geen invloed op de behandeling van de aanvraag. DWI rekent het niet tot haar taak te voorkomen dat schuldeisers incassomaatregelen treffen.

Ondanks een geenszins vlekkeloze behandelprocedure heeft DWI vanaf de intakedatum voorschotten verstrekt en binnen een maand een besluit genomen.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de dienst gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. De dienst is akkoord met het verslag van bevindingen. Verzoekster heeft niet gereageerd.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen².

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan de vereisten van voortvarendheid en van actieve en adequate informatieverwerving.

Overwegingen

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Voorop staat dat het de ombudsman verheugt dat DWI sinds maart 2010 de aanvraagprocedure binnen negen dagen probeert af te wikkelen. Natuurlijk kan het altijd gebeuren dat die termijn niet wordt gehaald. Ook hier was dat het geval. De ombudsman trekt niet in twijfel dat Marktplaats Zuidoost zich heeft ingespannen om de procedure ondanks onvoldoende menskracht te versnellen. Wanneer dat desondanks niet lukt, mag wel worden verwacht dat de dienst passende maatregelen treft om (financiële) problemen die uit een langere behandelingstermijn voortvloeien, te voorkomen. Voortvarend handelen zou in dit geval dan ook hebben betekend dat de dienst gedurende de behandelingstermijn voorschotten had toegekend ter hoogte van de minimaal op haar van toepassing zijnde bijstandsnorm én die ook meteen, conform de toezeggingen, had overgemaakt. Dat hoeft niet op een huisbezoek te wachten.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

In dit verband wijst de Gemeentelijke Ombudsman op de aanbeveling in het rapport 'Lakse afhandeling aanvragen bijstandsuitkering' om te voorzien in een deugdelijke voortgangsbewaking bij de behandeling van bijstandsaanvragen en de verstrekking van voorschotten⁴.

DWI erkent zelf al dat de procedure geenszins vlekkeloos is verlopen. Dat klemmt te meer daar verzoekster de zorg voor vier kinderen draagt en in juni, toen zij na afwijzing van de WW-aanvraag een bijstandsuitkering aanvroeg, al twee maanden geen inkomsten had. Het argument dat bijstand niet is bestemd voor schulden, miskent het feit dat de huurachterstand is ontstaan doordat verzoekster sinds de meldingsdatum bij UWV WERKbedrijf half april geen inkomsten meer had. Er kan niet van verzoekster worden gevergd dat zij langere tijd zelf zonder enige inkomsten de vaste lasten en de kosten van levensonderhoud voor haar gezin kan blijven voldoen. Uit het handelen van het Marktplaatsplein blijkt dat de dienst zich dit onvoldoende bewust is geweest. Het handelen van de dienst getuigt niet van de benodigde voortvarendheid waarbij rekening is gehouden met verzoeksters financiële situatie.

Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit vloeit voort uit het wettelijke vereiste dat beslissingen zorgvuldig worden voorbereid⁵. Dat wil onder meer zeggen dat de gemeente zich actief op de hoogte stelt van de juiste, relevante feiten en omstandigheden. Dat betekent bijvoorbeeld dat de dienst geen onnodige gegevens vraagt én geen gegevens vraagt die ook op andere wijze kunnen worden verkregen.

De dienst erkent dat aan verzoekster gegevens zijn gevraagd die voor de aanvraag niet noodzakelijk waren. Bovendien zijn gegevens gevraagd die de dienst op grond van de Wet eenmalige gegevensuitvraag niet aan verzoekster had mogen vragen. Zo had de dienst bij UWV en SVB bekende gegevens als kinderbijslag, inkomensspecificaties en betaal informatie via deze organisaties moeten vragen⁶. Nu dit alles niet is gebeurd, is de dienst voorbij gegaan aan het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

Oordeel

De dienst heeft in strijd met de vereisten van voortvarendheid en van actieve en adequate informatieverwerving gehandeld.

⁴ Rapport RA1057949 d.d. 2 november 2010

⁵ art. 3:2 Algemene wet bestuursrecht:

Bij de voorbereiding van een besluit vergaart het bestuursorgaan de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen.

⁶ art. 5.2a, eerste lid, besluit SUWI en bijlage II bij dit besluit.