

## **Rapport Gemeentelijke Ombudsman**

### **Geef toch dat formulier maar**

**Gemeente Almere**  
**Publiekszaken**

7 juni 2012  
RA120923

#### **Samenvatting**

Een vrouw komt bij de balie van Sociale Zaken en wil graag een aanvraag indienen voor de garantietoeslag, een compensatiemaatregel voor alleenstaande ouders. De medewerkster van de gemeente schat de kans op een toekenning laag in en wenst de aanvraag niet in te nemen. De vrouw kan zich hierin niet vinden en klaagt zich hierover, eerst bij de gemeente en vervolgens bij de ombudsman. Hieruit blijkt dat de gemeente deze werkwijze als beleid heeft: een medewerker dient gerichte vragen te stellen om de kans op succes in te schatten alvorens een aanvraag in te nemen of een aanvraagformulier mee te geven. Dit is anders wanneer iemand hierop aandringt. In dit geval is de aanvraag overigens later alsnog tot stand gekomen en is de toeslag toegekend.

De ombudsman vindt dat een medewerker gerichte vragen mag stellen en hierna zijn mening over een eventuele succesvolle aanvraag aan de burger mag geven. Deze insteek mag evenwel niet zo ver gaan dat een aanvraag niet ingenomen wordt of dat een aanvraagformulier niet wordt meegegeven. Deze constatering maakt dat de ombudsman een aanbeveling aan zijn oordeel verbindt.

#### **Oordeel**

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van fair play.

## **Aanbeveling**

De ombudsman verzoekt het College van Burgemeester en Wethouders te bevorderen dat medewerkers van de gemeente een aanvraagformulier meegeven aan een burger die hierom verzoekt, dan wel zijn aanvraag inneemt, en dat zij hierbij grondige uitleg geven over hun inschatting van de kans op succes van een eventuele aanvraag.

Amsterdam, 7 juni 2012

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 27 januari 2012 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Almere, Publiekszaken*.

## **Bevindingen**

### **aanleiding**

Verzoekster ontvangt een WAO-uitkering en een nabestaandenpensioen met een halfwezenuitkering. Wanneer haar dochter 18 jaar wordt, vervalt haar halfwezenuitkering. Verzoeksters sociaal raadvrouw adviseert haar om bij de gemeente langs te gaan en de garantietoeslag<sup>1</sup> aan te vragen, omdat zij daar waarschijnlijk recht op heeft. De sociaal raadvrouw weet dat een dergelijk verzoek niet gangbaar is en zet daarom op papier wat de bedoeling is. Omdat de sociaal raadvrouw de ervaring heeft dat medewerkers van Sociale Zaken niet altijd een aanvraag innemen wanneer mensen dat verzoeken, adviseert zij verzoekster om hierop aan te dringen.

Wanneer verzoekster zich meldt bij de balie van Sociale Zaken op het stadhuis, laat de medewerkster van de gemeente weten dat zij geen recht heeft op de toeslag. Verzoekster verzoekt dat de aanvraag ingenomen wordt en laat het briefje van de sociaal raadvrouw zien, maar de medewerkster is niet bereid de aanvraag in te nemen. Wanneer verzoekster nogmaals aandringt, laat de medewerkster weten dat de bewaking zal worden ingeschakeld wanneer verzoekster niet vertrekt. De sociaal raadvrouw dient vervolgens bij de gemeente Almere een klacht in over de gang van zaken.

### *Klachtbehandeling*

Uit de klachtafhandeling blijkt dat de medewerkster van de gemeente begrepen had dat verzoekster een aanvraag voor aanvullende bijstand wilde indienen. Omdat verzoekster geen bijstand van de gemeente ontvangt, zou zij daar geen recht op hebben. De medewerkster heeft contact proberen te leggen met de sociaal raadslieden en een senior medewerker, maar kreeg deze niet te pakken. Hierop kon de medewerkster niets meer voor verzoekster doen. Omdat verzoekster niet wegging, meldde de medewerkster dat de bewaking zou kunnen worden ingeschakeld.

Daarnaast is de werkwijze van de gemeente dat medewerkers niet zonder meer aanvragen innemen of aanvraagformulieren meegeven. Zij moeten een efficiënte werkwijze hanteren en per geval bekijken, op grond van de omstandigheden, welk aanvraag- of mutatieformulier iemand nodig heeft. De verwijzing van de medewerkster naar de bewaking is conform het agressieprotocol van de gemeente. De aanvraag is later alsnog tot stand gekomen. De toeslag is toegekend; het betrof geen aanvullende bijstand maar bijzondere bijstand.

Verzoekster kan zich niet vinden in deze klachtbehandeling en wendt zich via haar sociaal raadvrouw tot de ombudsman.

---

<sup>1</sup> Garantietoeslag = regeling op basis van de Wet Werk en Bijstand bedoeld om de inkomensterugval van alleenstaande ouders te compenseren wanneer hun jongste kind 18 jaar wordt.

### **klachtomschrijving**

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het verstrekken van een aanvraagformulier / innemen van een aanvraag.

### **reactie van Publiekszaken Almere**

De dienst deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee.

De gemeente vindt klantgerichtheid van groot belang. De gemeente vindt het echter eveneens belangrijk om burgers die geen recht hebben op een uitkering of andere voorziening aan de poort tegen te houden.

Als een burger bij de balie van Sociale Zaken komt en aangeeft een uitkering of bijzondere bijstand te willen aanvragen, stelt de medewerker gerichte vragen om te kunnen beoordelen of de eventuele aanvraag kans van slagen heeft. Tijdens dit gesprek kan het zo zijn dat iemand informatie geeft, waaruit de medewerker kan opmaken dat de gewenste aanvraag niet toegekend zal worden. De medewerker moet dan vertellen dat de kans op een positieve beslissing zeer klein is. Het advies is dan om geen aanvraag in te dienen. Als iemand erop staat, wordt het formulier meegegeven, maar dan zal de medewerker erop wijzen dat het indienen van een aanvraag wellicht niet succesvol zal zijn.

### **reacties op bevindingen**

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar gemachtigde en naar de gemeente om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. De gemeente heeft niet gereageerd. De reactie van gemachtigde is in het bovenstaande verwerkt.

## **Beoordeling**

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen<sup>2</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>3</sup>. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van fair play.

### **Overwegingen**

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

Duidelijk is geworden dat de gemeente het beleid heeft dat een medewerker een inschatting dient te maken van de kans op succes van een eventuele aanvraag. Is deze inschatting negatief, dan

---

<sup>2</sup> artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

<sup>3</sup> artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

wordt een aanvraagformulier slechts meegegeven (of de aanvraag ingenomen) wanneer iemand daarop aandringt.

De ombudsman acht het prijzenswaardig dat de gemeente mogelijke aanvragers actief informeert over kansen op toekenning. Deze insteek mag echter niet zo ver gaan dat, wanneer een medewerker de kans op toekenning negatief inschat, de burger geen aanvraagformulier meekrijgt, of de gemeente een aanvraag niet wenst in te nemen. Op deze manier wordt de burger kansen onthouden. Dat een medewerker (op basis van de beschikbare informatie) de kansen op toekenning van de aanvraag als laag inschat, hoeft immers niet te betekenen dat de aanvraag niet wordt toegekend, zoals ook in dit geval is gebleken. Gezien deze constatering ziet de ombudsman aanleiding een aanbeveling aan het rapport te verbinden.

## **Oordeel**

De onderzochte gedraging is in strijd met de vereisten van fair play.

## **Aanbeveling**

De ombudsman verzoekt het College van Burgemeester en Wethouders te bevorderen dat medewerkers van de gemeente een aanvraagformulier meegeven aan een burger die hierom verzoekt, dan wel zijn aanvraag inneemt, en dat zij hierbij grondige uitleg geven over hun inschatting van de kans op succes van een eventuele aanvraag.