

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

In plaats van trajectvergoeding gekort op uitkering

**Gemeente Amsterdam
Dienst Werk en Inkomen
Re-integratiebedrijf Amsterdam
Dienstencentrum, Juridische Zaken**

13 juni 2013
RA131022

Samenvatting

Een vrouw is klant van de Dienst Werk en Inkomen (DWI) en volgt vanaf juli 2012 een re-integratietraject. Vanaf het begin van het traject beklaagt de vrouw zich bij haar klantmanager over het uitblijven van haar trajectvergoeding, omdat ze hierdoor de vervoerskosten vanaf haar woning in Amsterdam-Zuidoost naar haar traject in Amsterdam-West niet kan betalen. Vanaf 17 september 2012 heeft de vrouw geen geld meer om naar haar traject te gaan. Op 25 oktober 2012 betaalt DWI de trajectvergoeding alsnog. Door een fout in de administratie is vertraging opgetreden in de afhandeling en toekenning van haar onkostenvergoeding. Vervolgens besluit DWI op 1 november 2012 om de uitkering van de vrouw voor de maand november met 30% te verlagen, omdat zij vanaf 17 september niet op haar traject is verschenen.

Haar bezwaarschrift tegen dit besluit verklaart DWI ongegrond. Het niet tijdig uitbetaald krijgen van de reiskostenvergoeding is geen reden om niet op het traject te verschijnen. Dit is voor de vrouw aanleiding om naar de ombudsman te gaan.

De ombudsman overweegt dat DWI onvoldoende aandacht heeft besteed aan de situatie van de vrouw. Het is niet redelijk om, na het niet uitbetalen van een tegemoetkoming, het stoppen van een traject te bestraffen met een korting op de uitkering. Juist in de bezwaarprocedure had de dienst alle relevante omstandigheden van de vrouw in ogenschouw moeten nemen, om zodoende tot een volledige heroverweging met een redelijke uitkomst te kunnen komen. DWI erkent dat dit niet is gebeurd. De ombudsman neemt dan ook met instemming kennis van het feit dat DWI de verlaging alsnog terugdraait.

Datum : 13 juni 2013
Rapportnummer: RA131022
Pagina : 2/5

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van redelijkheid.

Amsterdam, 13 juni 2013

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'A' followed by a horizontal stroke and a small loop.

Arnold van Amsterdam
plv. Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 3 december 2012 schriftelijk ingediend en betreft *de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Re-integratiebedrijf Amsterdam¹ (RBA) en Dienstencentrum, Juridische Zaken.*

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster woont in Stadsdeel Zuidoost en ontvangt een uitkering van de Dienst Werk en Inkomen (DWI). Via DWI volgt zij vanaf juli 2012 een traject bij een participatieplek (PAP) bij Pantar in een kas in Stadsdeel West. Verzoekster heeft recht op een trajectvergoeding van DWI, maar zij ontvangt die niet. Vanaf het begin van het traject beklaagt ze zich hierover meerdere malen bij haar klantmanager. Het lukt haar in het begin wel om naar het traject te gaan door geld te lenen voor de reiskosten met het openbaar vervoer en door zwart te rijden. De klantmanager bericht haar dat de vergoeding wel is uitgekeerd. Verzoekster heeft echter niets ontvangen. Tevens heeft ze, in tegenstelling tot andere deelnemers uit Zuidoost, geen fietsbon ontvangen. Met deze fietsbon kan zij een goede tweede hands fiets kopen bij Pantar. Vanaf 17 september 2012 heeft verzoekster niet meer de middelen om naar haar traject te gaan.

Klachtprocedure vergoeding

Op 17 oktober 2012 dient verzoekster een klacht in bij DWI over het feit dat ze geen trajectvergoeding ontvangt. DWI stuurt deze klacht ter behandeling door naar Pantar, dat op 1 november 2012 reageert. Uit navraag bij de klantmanager blijkt, aldus Pantar, dat “er door administratief onderzoek vertraging is opgetreden in de afhandeling en toekenning van haar onkostenvergoeding”. Op 25 oktober 2012 heeft DWI de trajectvergoeding met terugwerkende kracht betaalbaar gesteld. Tevens krijgt verzoekster alsnog een fietsbon

Afstemming uitkering

Ondertussen heeft DWI verzoekster uitgenodigd voor een gesprek op 30 oktober 2012 omdat verzoekster vanaf 17 september 2012 niet meer op haar werkplek is verschenen. Na dit gesprek besluit het Re-integratiebedrijf op 1 november 2012 om verzoeksters uitkering voor de maand november met 30% te verlagen. Verzoekster heeft nagelaten, ondanks meerdere oproepen, het traject te hervatten, aldus de dienst.

Bezwaarprocedure over afstemming

Verzoekster dient op 14 december 2012 een bezwaarschrift in tegen de afstemming. Ze stelt dat het haar aan middelen heeft ontbroken om naar de trajectplaats te reizen, omdat ze geen trajectvergoeding ontving. Dit heeft ze op 17 oktober 2012 aan haar klantmanager medegedeeld. DWI heeft onvoldoende naar haar situatie gekeken.

DWI verklaart haar bezwaarschrift op 11 januari 2013 ongegrond. DWI stelt dat het niet tijdig uitbetaald krijgen van de reiskostenvergoeding geen reden is om niet op het traject te verschijnen. Na 10 september heeft haar klantmanager haar meerdere malen per e-mail en per telefoon erop gewezen dat ze diende te verschijnen. Verzoeksters reactie hierop was steeds dat ze geen geld had

¹ Het onderdeel van Pantar waarover dit rapport gaat, is per 1 maart 2013 opgegaan in het Re-integratiebedrijf Amsterdam.

voor reiskosten. Ook zou verzoekster nog een fietsbon hebben gekregen om aan de reiskosten tegemoet te komen.

Verzoekster kan zich niet vinden in de behandeling van haar bezwaarschrift en ze vraagt de ombudsman onderzoek te doen.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een bezwaarschrift tegen een afstemmingsbesluit.

reactie van DWI

trajectvergoeding

Op de Werkpleinen werd in de meeste gevallen de in 2011 lopende trajectvergoeding door de verantwoordelijke inkomensconsulent ook voor 2012 in orde gemaakt. Dat is bij de trajectvergoeding voor verzoekster fout gegaan.

Vanwege verzoekster medische beperkingen lukt het DWI na november 2011 niet om voor verzoekster een passende plaats te vinden. Dit betreurt DWI bijzonder omdat verzoekster altijd goed functioneerde binnen eerdere trajecten. Na verzoekster, vanwege haar persoonlijke en medische omstandigheden tijdelijk 'met rust te hebben gelaten', heeft DWI verzoekster vanaf juni 2012 weer benaderd om te beginnen met een aantal gesprekken op het kantoor van Pantar. Tijdens een van deze gesprekken, het eerste had plaats op 6 juli 2012, heeft verzoekster aangegeven dat zij geen onkostenvergoeding meer had ontvangen. De klantmanager heeft dit nagekeken en de benodigde documenten in orde gemaakt voor de verantwoordelijke inkomensconsulent op het Werkplein. Daar is het, onder meer door afwezigheid van de inkomensconsulent, fout gegaan. Dit betreurt DWI bijzonder.

bezwaarschrift

Bij het nemen van de beslissing op bezwaar heeft DWI geen rekening gehouden met het feit dat verzoekster zowel de trajectvergoeding als de fietsbon pas ontving na 17 september 2012, toen zij al niet meer naar haar traject ging. Het niet ontvangen van de trajectvergoeding wordt normaal gesproken niet als een legitieme reden gezien om niet op een traject te verschijnen. In bezwaar is echter onvoldoende rekening gehouden met de voorgeschiedenis en omstandigheden van verzoekster.

Naar aanleiding van het onderzoek in deze zaak heeft DWI gemeend de beslissing op bezwaar te moeten herzien. DWI heeft het bezwaarschrift alsnog gegrond verklaard en de verlaging van de uitkering ongedaan gemaakt.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en DWI gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. DWI heeft laten weten dat de feiten correct zijn weergegeven.

Beoordeling

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

Behoorlijkeheidsvereisten

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 gedraging aan het vereiste van redelijkheid.

Overwegingen

Het vereiste van redelijkheid houdt in dat de overheid bij haar handelen de relevante feiten verzamelt en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen, die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar af worden gewogen. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn. Bij de heroverweging van een beslissing in de bezwaarprocedure dient DWI alle bezwaargronden en omstandigheden te betrekken.

Vast staat dat DWI verzoekster trajectvergoeding toekent als tegemoetkoming in de kosten van deelname aan haar traject. DWI betaalt deze vergoeding echter niet uit, ondanks verzoeksters klachten hierover. Daardoor kan zij het dagelijkse reizen naar en van haar traject aan de andere kant van de stad na verloop van tijd niet meer betalen. Zij stopt met het traject en daarom verlaagt DWI haar uitkering. Vervolgens oordeelt DWI bij de behandeling van verzoeksters bezwaarschrift tegen deze verlaging dat het niet ontvangen van de trajectvergoeding geen geldige reden is om het traject niet te volgen.

DWI heeft onvoldoende aandacht besteed aan verzoeksters situatie. Het is niet redelijk om, na het niet uitbetalen van een tegemoetkoming, het stoppen van een traject te bestraffen met een afstemming. Juist in de bezwaarprocedure had de dienst alle relevante omstandigheden van verzoekster in ogenschouw moeten nemen, om zodoende tot een volledige heroverweging met een redelijke uitkomst te kunnen komen. DWI erkent dat dit niet is gebeurd. De ombudsman neemt dan ook met instemming kennis van het feit dat DWI de afstemming alsnog terugdraait.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van redelijkheid.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht