



Rapport

Bijstand aanvragen bij de gemeente Krimpenerwaard als je 27 jaar of ouder bent.

Oordeel: gegrond

Datum: 7 november 2016

Rapportnummer: 2016/098

Klacht en onderzoek uit eigen beweging

De Nationale ombudsman ontving een klacht van mevrouw K., die op medische gronden beperkt is in het verrichten van betaalde arbeid. Zij klaagde erover dat zij na haar verhuizing naar de gemeente Krimpenerwaard niet direct een bijstandsaanvraag kon doen, maar eerst enkele weken moest solliciteren.

Naar deze klacht heeft de Nationale ombudsman onderzoek gedaan. Ook besloot hij, onderzoek uit eigen beweging in te stellen naar de zoektermijn die de gemeente Krimpenerwaard hanteert voor bijstandsaanvragers van 27 jaar en ouder.

Bevindingen

WAT GING AAN DE KLACHT VOORAF?

Mevrouw K. meldde zich op 19 oktober 2015 bij de gemeente Krimpenerwaard om een bijstandsaanvraag in te dienen. Zij was begin oktober naar deze gemeente verhuisd. In haar vorige woongemeente ontving zij al bijstand als aanvulling op haar inkomen uit arbeid. Ze had van deze gemeente een gedeeltelijke ontheffing van de arbeidsverplichting gekregen, op medische gronden.

Mevrouw K. kreeg te horen dat ze nog geen aanvraag kon doen. Eerst moest ze naar een informatiebijeenkomst. Die vond gelukkig al de volgende dag plaats. Tijdens die bijeenkomst kreeg zij een opdracht mee: zij moest gedurende twee weken vijf sollicitaties per week doen en kon in die periode nog geen aanvraag om bijstand doen. Zij en haar broer, die haar begeleidde, spraken na afloop van de bijeenkomst met een medewerker van de gemeente Krimpenerwaard. Toen werd ook de medische situatie van mevrouw K. besproken en het feit dat zij in haar vorige woongemeente gedeeltelijk was vrijgesteld en voor de resterende uren werkte, zo liet haar broer later aan de Nationale ombudsman weten. Mevrouw K. kreeg het advies, toch te gaan solliciteren. Haar broer heeft hierna ook nog telefonisch contact gezocht met de gemeente, maar dat leverde hetzelfde advies op.

Mevrouw K. deed wat van haar werd verwacht en meldde zich weer in de week van 3 november 2015. Een dag later werd haar een aanvraagformulier toegezonden en de gemeente Krimpenerwaard ontving dat op 10 november van haar retour.

Om verschillende redenen duurde het hierna nog enige tijd voordat de aanvraag kon worden afgehandeld. Dat had onder meer te maken met het opvragen van aanvullende stukken door de gemeente en een brief die niet was ontvangen door mevrouw K.

Uiteindelijk werd de bijstand op 26 januari 2016 toegekend. De uitkering ging in vanaf de datum waarop mevrouw K. zich voor het eerst bij de gemeente had gemeld, 19 oktober 2015. Gelukkig had mevrouw K. toen al wel enkele malen een voorschot op de uitkering

ontvangen, de eerste keer op 7 december 2015. Overigens werd in de beslissing die zij ontving niets aangegeven over haar beperkte arbeidsmogelijkheden.

EEN KLACHT BIJ DE GEMEENTE KRIMPENERWAARD

Op 29 december 2015 diende mevrouw K. een klacht in bij de gemeente Krimpenerwaard. Zij schreef dat zij fysiek niet in staat was om een volledige baan te hebben, wel werkte zij in deeltijd. Haar loon lag ver onder het minimum en werd daarom aangevuld door haar vorige woongemeente.

Na haar verhuizing naar de gemeente Krimpenerwaard had zij zich gemeld voor een bijstandsaanvraag en toen bleek dat ze eerst een aantal weken moest solliciteren. Hierdoor liep de aanvraag onnodig vertraging op; onnodig omdat zij niet meer kon werken dan ze al deed. Dat stond ook allemaal in het medisch rapport. Ze had zich er maar bij neergelegd en was toch gaan solliciteren.

Op 14 januari 2016 vond bij de gemeente een gesprek over de klacht plaats met mevrouw K. en haar broer, de heer K. Op 28 januari 2016 reageerde de gemeente vervolgens schriftelijk op de klacht. De gemeente gaf aan dat niet meer te objectiveren viel wat tijdens de informatiebijeenkomst was besproken en of mevrouw K. zelf haar medische beperkingen had genoemd.

Desondanks zou de gemeente dit signaal ter harte nemen en haar procedures hierop aanpassen.

EEN KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

Op 3 februari 2016 diende de broer van mevrouw K. een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij was niet tevreden met de reactie van de gemeente. Later lichtte hij zijn klacht nog verder toe.

Voordat zijn zus een bijstandsuitkering mocht aanvragen diende zij een voorlichting bij te wonen, zo schreef hij de Nationale ombudsman. Daar was hij zelf ook bij geweest. Na de voorlichting werd door een medewerker van de gemeente aan de aanwezigen gevraagd of zij nog meer wilden weten. Hierop had de heer K. hem gevraagd of hij en zijn zus hun vragen mochten stellen in een persoonlijk gesprek. Dat kon. Tijdens dat gesprek had hij het medisch rapport en het contract bij de huidige werkgever van zijn zus aan deze medewerker overhandigd. Nadat die beide documenten had doorgenomen liet de medewerker van de gemeente weten dat mevrouw K. toch aan de sollicitatieplicht moest voldoen, dit om problemen te voorkomen. Omdat de heer K. dit geen bevredigende reactie vond nam hij hierna ook nog telefonisch contact op met de afdeling sociale zaken van gemeente Krimpenerwaard. Hij heeft toen de situatie van zijn zus en haar medische toestand toegelicht. De medewerkster die hij sprak vond het ook raar dat zijn zus moest solliciteren terwijl medisch gezien niet was toegestaan dat zij meer uren werkte. Zij kon echter geen uitsluitsel geven en zei dat zij daar zelf achteraan zou gaan en dat zij daarover nog terug zou bellen. Zij belde de volgende dag inderdaad terug, maar liet toen hetzelfde weten als haar collega. Zij gaf niet aan waarom zijn zus toch moest solliciteren.

De heer K. benadrukte nog dat de gemeente over het medisch rapport beschikte; toen hij en zijn zus op 14 januari jl. een gesprek bij de gemeente hadden, had een medewerker dat aan hen laten zien. Maar toen op 26 januari 2016 een beslissing werd genomen op de aanvraag van zijn zus, stond hierin dat zij zich moest inschrijven bij het UWV als werkzoekende. Blijkbaar ging de gemeente nog steeds voorbij aan het feit dat zijn zus fysiek niet in staat is om normale arbeid te verrichten of zelfs een normaal leven te leiden.

INTERVENTIE

De Nationale ombudsman besloot om eerst contact op te nemen met de gemeente over de beslissing die nu was genomen. Waarom stond daar niets in over een ontheffing van de arbeidsverplichting? Ook vroeg hij om wat meer achtergrondinformatie.

Een week later liet de gemeente weten dat inmiddels een nieuwe beslissing, gedateerd 1 maart 2016, naar mevrouw K. was gestuurd. In deze beslissing was aangegeven dat zij voor 15 uur per week arbeidsgeschikt werd geacht en voor de overige 21 uur werd ontheven van onder meer de sollicitatieplicht. Ook stuurde de gemeente de Nationale ombudsman meer informatie rond de bijstandsaanvraag van mevrouw K.

NADER ONDERZOEK DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

De klacht van mevrouw K.

Na bestudering van de verkregen informatie besloot de Nationale ombudsman, nader onderzoek in te stellen naar de klacht van mevrouw K.

Hij stelde de gemeente enkele vragen. Zo wilde hij weten waarom mevrouw K. toch enkele weken moest solliciteren voordat zij een aanvraag kon doen; was de gemeente niet al meteen op de hoogte geweest van haar gezondheidssituatie? Verder vroeg hij zich af waarom pas op 1 maart 2016 een gedeeltelijke ontheffing van de arbeidsverplichting aan haar was toegekend.

Ook vroeg hij om een toelichting op de werkwijze van de gemeente als het gaat om bijstandsaanvragers die arbeidsbeperkt zijn. Wanneer vindt dan bijvoorbeeld de beoordeling plaats? En speelt een beoordeling die door een eerdere woongemeente is gemaakt nog een rol?

De zoektermijn

In juli 2015 rondde de Nationale ombudsman een onderzoek af naar het hanteren van een zoektermijn voor 27-plussers door de gemeente Enschede¹.

De Nationale ombudsman stelde toen onder meer vast dat deze gemeente burgers van 27 jaar en ouder, die zich meldden om bijstand aan te vragen, in beginsel niet actief wees op de mogelijkheid direct aan aanvraag in te dienen. Hij kwam tot de conclusie dat de gemeente Enschede zich niet als betrouwbare overheid opstelde door burgers die een

¹ 1 juli 2015, rapportnummer 2015/103

aanvraag om bijstand wilden doen niet volledig te informeren en door informatie achter te houden.

Op de website van de gemeente Krimpenerwaard wordt over het aanvragen van een bijstandsuitkering onder meer het volgende aangegeven:

"(...)Bent u ouder dan 27 jaar en jonger dan de pensioengerechtigde leeftijd dan geldt de volgende aanvraagprocedure voor een bijstandsuitkering:

- U neemt telefonisch contact op met de afdeling Sociale Zaken via het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente Krimpenerwaard (...). Hier wordt u aangemeld voor een bijeenkomst (...);
- Tijdens de bijeenkomst (...) wordt u geïnformeerd over wat een bijstandsuitkering inhoudt en hoe de aanvraagprocedure verloopt. Tevens kunt u gebruik maken van een CV-check, reageren op actuele vacatures en worden tips en advies gegeven gericht op de arbeidsinschakeling. Aan het eind van de bijeenkomst worden opdrachten meegegeven;
- Indien u na voltooien van de opdrachten alsnog geen werk heeft gevonden, neemt u opnieuw contact op met de afdeling Sociale Zaken via het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente Krimpenerwaard (...). U ontvangt dan een aanvraagformulier (...);
- U wordt aansluitend door de klantmanager uitgenodigd voor een Intakegesprek; (...)
- Na ontvangst van uw aanvraag krijgt u binnen 8 weken een besluit waarin staat of u in aanmerking komt voor een uitkering. De afhandeltermijn is langer als er sprake is van een hersteltermijn; (...)
- In de tussentijd blijft u zoeken naar betaald werk. U moet kunnen aantonen dat u naar uw mogelijkheden en omstandigheden voldoende hebt gedaan om betaald werk te vinden;
- Vanaf 4 weken na de datum van indienen van de aanvraag, kunt u de gemeente verzoeken om een voorschot te beoordelen. U dient er wel voor te zorgen dat alle noodzakelijke bewijsstukken aanwezig zijn (...)."

Verder wordt aangegeven dat voor bepaalde groepen aanvragers een afwijkende procedure geldt. Het gaat bijvoorbeeld om nieuwkomers en zelfstandigen. Ook is er een verkorte procedure voor mensen van wie de bijstand wegens werkaanvaarding was beëindigd en die binnen drie maanden opnieuw een uitkering aanvragen.

Uit deze informatie blijkt dat er vrij veel tijd overheen kan gaan voordat iemand daadwerkelijk over het aanvraagformulier beschikt en de dus aanvraag kan doen.

DE REACTIE VAN DE GEMEENTE KRIMPENERWAARD

De klacht van mevrouw K.

De gemeente Krimpenerwaard liet de Nationale ombudsman het volgende weten. Nieuwe uitkeringsgerechtigden krijgen in de gemeente Krimpenerwaard een uitnodiging om deel te nemen aan een algemene informatiebijeenkomst. Tijdens de bijeenkomst worden handreikingen gegeven om te solliciteren en wordt gewezen op vacatures. Daarnaast wordt uitleg gegeven over een screeningstest betreffende de competenties en het arbeidsmarkt-zoekgedrag van de aanvragers. Ook worden de rechten en plichten verduidelijkt.

Inmiddels is de procedure rond de eerste uitvraag nog uitgebreid. Er wordt meer aandacht besteed aan de beperkingen die iemand heeft om volledig te kunnen werken. Als hiervan in een individueel geval sprake is, dan is dit aanleiding om dit in een gesprek met de klantmanager, in aansluiting op de informatiebijeenkomst, te bespreken.

Of de gezondheidssituatie van mevrouw K. vanaf 20 oktober 2015 bij de gemeente bekend was, was niet meer te objectiveren. Toen immers is er enkel telefonisch contact geweest. De lichamelijke beperkingen zijn in ieder geval bij de gemeente bekend geworden bij het indienen van de aanvraag om een bijstandsuitkering, op 9 november 2015. Door mevrouw K. zijn haar beperkingen aangegeven op het aanvraagformulier. Bovendien heeft zij een medische verklaring overgelegd waaruit de beperkingen blijken. Ook gaf de gemeente aan dat in de toekenningsbeschikking van 26 januari 2016 abusievelijk de volledige arbeidsverplichting was opgenomen. Dit is gecorrigeerd met de beschikking van 1 maart 2016. Dat zij deze ontheffing zou krijgen was al wel mondeling aan mevrouw K. meegedeeld.

Verder beschreef de gemeente Krimpenerwaard hoe de procedure rond arbeidsbeperkten in zijn algemeenheid verloopt. Normaal gesproken wordt van een arbeidsbeperking kennisgenomen tijdens een intakegesprek naar aanleiding van een ingediende aanvraag. Daarbij wordt ook de informatie van een vorige woongemeente betrokken. Wel dient het College van Burgemeester en wethouders objectief vast te stellen van welke beperkingen sprake is, op grond van welk ziektebeeld.

Ten slotte gaf de gemeente aan van mening te zijn dat de klacht van mevrouw K. ongegrond verklaard kon worden. Immers, bij brief van 28 januari 2016 had de gemeente de door mevrouw K. ingediende klacht afgehandeld en bij beschikking van 1 maart 2016 was de ontheffing van de arbeidsverplichting geformaliseerd.

De zoektermijn

Ook ging de gemeente nader in op de zoektermijn. Ze wees erop dat werk boven inkomen centraal staat in de Participatiewet. Alle inspanningen van de bijstandsaanvrager en de gemeente dienen daarom te zijn gericht op arbeidsinschakeling. Vanuit dit gedachtengoed worden burgers van de gemeente Krimpenerwaard die zich melden voor bijstand, in eerste instantie uitgenodigd voor de eerstvolgende informatieve groepsbijeenkomst. Deze bijeenkomsten vinden wekelijks plaats. Mensen worden dan

onder meer gewezen op vacatures, krijgen uitleg over een screeningtest die zij moeten maken en uitleg over de rechten en plichten die zij hebben. Tijdens de bijeenkomst wordt aangegeven dat men zich in de 2e week na de bijeenkomst weer telefonisch kan melden voor een intakegesprek. Het aanvraagformulier wordt dan opgestuurd en het intakegesprek wordt binnen een week ingepland.

Een burger die erop staat om zijn aanvraag direct door te zetten wordt wel in de gelegenheid gesteld dat te doen, maar hierop wordt niet actief ingezet. Mensen die volledig arbeidsongeschikt zijn, en vluchtelingen die op grond van de verblijfsvergunning recht hebben op bijstand, doorlopen deze procedure niet.

De gemeente gaf verder aan te beseffen, dat deze procedure mogelijk schuurt tegen de letter van de wet, maar zeker niet tegen de geest van de wet. Een dergelijke procedure is in gemeenteland dan ook niet ongebruikelijk, zo voegde zij toe. Onderzoek heeft uitgewezen dat een zoektermijn niet alleen op korte maar ook op langere termijn loont. En bovendien kan er altijd van de reguliere procedure worden afgeweken, in bijzondere omstandigheden.

DE REACTIE VAN DE HEER K.

De heer K. werd in de gelegenheid gesteld een reactie te geven op wat de gemeente Krimpenerwaard had laten weten.

Hij vroeg zich af wat de gemeente had gedaan toen eenmaal duidelijk was dat zijn zus een arbeidshandicap had. Waarom vond hierna dan geen gesprek plaats met zijn zus? Ook reageerde hij erop dat volgens de gemeente abusievelijk de volledige arbeidsverplichting in haar toekenningsbeschikking was opgenomen. Als dat inderdaad per ongeluk was gebeurd, waarom wilde de gemeente dat dan niet aanpassen na telefonische contacten hierover en nadat hij de gemeente een e-mail hierover had gestuurd op 31 januari 2016? In deze mail had hij gerefereerd aan het telefoongesprek tussen zijn zus en haar consulent bij de gemeente; zijn zus had toen te horen gekregen dat zij zich toch als werkzoekende moest inschrijven bij het UWV. Waarom werd nog steeds voorbij gegaan aan het feit dat zijn zus niet in staat was om normale arbeid te verrichten of zelfs maar een normaal leven te leiden?

Verder gaf de gemeente aan dat de klacht die hij en zijn zus op 29 december 2015 hadden ingediend, ter harte was genomen. De heer K. wist niet wat dat precies inhield, maar als daarmee werd bedoeld dat men zijn rechten pas krijgt na het indienen van klachten, dan wist hij het niet meer. Blijkbaar hadden hij en zijn zus toch gelijk, want daarna was de toekenningsbeschikking aangepast.

Hij was, kortom, niet blij met de wijze waarop de zaak door de gemeente nu werd afgedaan.

NADERE REACTIE VAN DE GEMEENTE KRIMPENERWAARD

De Nationale ombudsman besloot, nog enkele vragen te stellen aan de gemeente. Zo was hem nog niet helemaal duidelijk geworden wat nu precies was veranderd aan de

intakeprocedure. Wat betekende dat voor mensen met een gedeeltelijke of volledige arbeidsbeperking? Ook gaf de gemeente aan dat voor mensen die volledig arbeidsongeschikt zijn een andere procedure geldt; wanneer en hoe stelt de gemeente dit dan vast? Ook wilde hij nog weten hoe het in het geval van mevrouw K. nu precies was gegaan tijdens de voorlichtingsbijeenkomst. Zij en haar broer hadden toen toch nog met een medewerker gesproken over de medische beperkingen van mevrouw K.? Wat had deze medewerker hierover dan nog aangegeven?

Verder wilde de Nationale ombudsman meer duidelijkheid over het telefoongesprek dat tussen de heer K. en de afdeling sociale zaken had plaatsgevonden, na de voorlichtingsbijeenkomst. Wat was toen dan precies besproken? En, ervan uitgaande dat de heer K. de beperkingen van zijn zus toen had gemeld: waarom was hiermee blijkbaar niets gedaan op dat moment?

Ook had de gemeente aangegeven dat mevrouw K. al mondeling was meegedeeld dat ze een ontheffing zou krijgen; wanneer was dat gebeurd? En hoe was er gereageerd op de e-mail die de heer K. op 31 januari 2016 naar een medewerker van de gemeente had gestuurd?

De gemeente liet de Nationale ombudsman hierop het volgende weten.

Tijdens de contacten tussen de gemeente en mevrouw K. was niet adequaat gehandeld; hiervoor had de gemeente excuses aangeboden en uiteindelijk was haar een gecorrigeerde beslissing toegestuurd.

Wat de veranderingen in het aanvraagproces betrof: de uitvraag tijdens het eerste telefonische contact was verbeterd. Als blijkt dat sprake is van bijzonderheden, kan dat leiden tot een ontheffing om de voorlichtingsbijeenkomst bij te wonen. In dat geval wordt direct een aanvraagformulier verstrekt. Ook wordt van zulke bijzonderheden aantekening gemaakt op een lijst; die wordt meegegeven aan de jobhunter en klantmanager die de voorlichtingsbijeenkomst leiden. Als de gemeente van oordeel is dat de bijeenkomst wel moet worden bijgewoond, wordt tijdens een intakegesprek dan de verdere uitvraag gedaan.

Verder benadrukte de gemeente dat het zeker niet zo is dat arbeidsbeperkten altijd een aantal weken moeten solliciteren. In dit geval was niet juist gehandeld, maar dat was een incident geweest. Ook ging de gemeente ervan uit dat mevrouw K. tijdig en correct melding had gemaakt van haar arbeidsbeperkingen en dat de gemeente hierop niet adequaat had gehandeld. Aangezien telefoongesprekken niet worden vastgelegd was dit niet te objectiveren; daarom had de gemeente mevrouw K. het voordeel van de twijfel gegeven.

In de laatste week van januari 2016 vond telefonisch contact plaats tussen mevrouw K. en de klantmanager. Toen is aangegeven dat zij een nieuwe beschikking zou ontvangen waarin geen arbeidsplicht werd opgelegd. Ook is ze toen geïnformeerd over de verplichte inschrijving bij het UWV. Mevrouw K. had hierop aangegeven dat ze zich zou gaan inschrijven. De klantmanager heeft haar, daarnaar gevraagd, ook laten weten dat zij niet zou worden opgeroepen voor werk zolang zij 15 uur per week blijft werken in haar huidige baan. Zou zij bijvoorbeeld minder gaan werken, dan zou de gemeente hierover met haar in gesprek gaan. Op de e-mail die de heer K. de gemeente hierna nog stuurde was, gezien het voorgaande, niet meer gereageerd.

Ten slotte reageerde de gemeente nog op wat de heer K. had aangegeven over het contact tussen zijn zus en de klantmanager. Bij de medewerkers was nogmaals benadrukt dat zij eventuele bijzonderheden moeten aantekenen op een lijst, zodat vooraf op hoofdlijnen informatie bekend is over de personen die de voorlichtingsbijeenkomst bijwonen. Na afloop van de bijeenkomst kan dan verder worden gepraat met de klantmanager die aanwezig is.

REACTIE OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN

De voorgaande informatie werd, als verslag van bevindingen, voorgelegd aan de heer K. en aan de gemeente Krimpenerwaard.

De heer K. reageerde op de opmerking van de gemeente, dat excuses waren aangeboden. Aan wie de gemeente die excuses had aangeboden wist hij niet, maar zeker niet aan zijn zus en hemzelf.

Ook reageerde hij op de contacten die eind januari 2016 hadden plaatsgevonden. De klantmanager zou zijn zus toen hebben laten weten dat ze een nieuwe beslissing zou ontvangen. Zijn zus kan zich dat gesprek echter nog goed herinneren; er was gezegd dat de beschikking niet aangepast zou worden en dat zij zich moest inschrijven als werkzoekende, omdat dat belangrijk was voor het geval zij zou worden ontslagen. En uit het feit dat hij eerst contact met de ombudsman moest zoeken voordat er een nieuwe beslissing kwam bleek toch wel, dat de gemeente inderdaad niet van plan was geweest om de beslissing aan te passen.

Ten slotte gaf hij aan, het niet professioneel te vinden dat de gemeente niet meer had gereageerd op zijn mail. Dat contact met zijn zus had plaatsgevonden maakte toch niet dat zijn mail dan onbeantwoord kon blijven?

Beoordeling

De zoektermijn

De werkwijze van de gemeente Krimpenerwaard wordt op dit punt getoetst aan het vereiste van betrouwbaarheid. Dit vereiste houdt in dat de overheid binnen het wettelijk kader eerlijk en oprecht handelt, dat zij doet wat zij zegt en dat zij gevolg geeft aan rechterlijke uitspraken.

Vanaf 2012 geldt voor bijstandsaanvragers, jonger dan 27 jaar, een wettelijk verplichte zoektermijn van vier weken. Als zij zich melden voor het doen van een aanvraag moeten zij eerst vier weken actief zoeken naar werk en/of nagaan of ze een opleiding kunnen gaan volgen. Pas nadat deze zoekperiode is verstreken kunnen jongeren een aanvraag doen. Er is destijds overwogen om deze zoekperiode ook wettelijk verplicht te stellen voor aanvragers van 27 jaar en ouder, maar hiervan is afgezien omdat deze groep zich in de regel in een andere situatie zal bevinden dan jongeren. Het gaat om mensen die meer

moeite hebben om werk te vinden, in de regel geen opleiding meer volgen en die vaak al allerlei verplichtingen zijn aangegaan en eventueel ook de zorg voor kinderen hebben.

In zijn hiervoor aangehaalde rapport over de zoektermijn die de gemeente Enschede hanteerde, heeft de Nationale ombudsman onder meer vastgesteld dat de door de gemeente gehanteerde zoektermijn voor 27-plussers geen wettelijke basis heeft. Dat dit zo is, is naderhand nog bevestigd door de regering. Bij de beantwoording van Kamervragen, gesteld naar aanleiding van genoemd rapport, is aangegeven dat de gemeente, op grond van de wet, verplicht is een aanvraag om bijstand van een 27-plusser direct in behandeling te nemen.²

Toch zijn er nog steeds gemeenten die een zoektermijn hanteren. Hiervoor worden meerdere redenen aangegeven; uiteraard spelen financiële overwegingen een belangrijke rol, maar ook wordt erop gewezen dat een zoektermijn er vaker toe leidt dat inkomen uit arbeid wordt verkregen. De Nationale ombudsman heeft zeker ook oog voor de belangen van betrokken gemeenten zoals in dit geval de gemeente Krimpenerwaard, te meer daar het vinden van werk ook voor de bijstandsaanvrager zelf belangrijk is. Dat neemt niet weg dat een bijstandsaanvrager van 27 jaar of ouder direct een aanvraag moet kunnen doen.

Vaststaat dat de gemeente Krimpenerwaard burgers van 27 jaar en ouder die zich melden om bijstand aan te vragen in beginsel niet wijst op de mogelijkheid direct een aanvraag in te dienen. De normale procedure omvat in ieder geval het bijwonen van een voorlichtingsbijeenkomst en een periode waarin naar werk of scholing moet worden gezocht. Hierna pas wordt een aanvraagformulier verstrekt.

Ook de informatieverstrekking door de gemeente Krimpenerwaard schiet tekort: dat iedere 27-plusser meteen bijstand kan aanvragen blijkt in ieder geval niet uit de informatie op de website. De gemeente heeft overigens ook niet de intentie uitgesproken om haar inwoners hierover volledig te informeren.

Veel wordt nu overgelaten aan de consulenten; zij moeten inschatten of de aanvrager wel of niet moet worden gewezen op de mogelijkheid om direct aan te vragen. Dat kan leiden tot een verschil in behandeling van verschillende groepen aanvragers. Mondige burgers die goed op de hoogte zijn van hun rechten en plichten, zullen in dit systeem verder komen dan burgers die minder zeker zijn en/of niet goed weten hoe het zit.

De Nationale ombudsman komt dan ook tot het oordeel dat de wijze waarop de gemeente Krimpenerwaard, voor bijstandsaanvragers van 27 jaar of ouder, invulling geeft aan de Participatiewet niet behoorlijk is.

² TK, vergaderjaar 2015-2016, Aanhangsel van de Handelingen, 249.

De klacht van mevrouw K.

Mevrouw K., die op medische gronden beperkt is in het verrichten van betaalde arbeid, vroeg na haar verhuizing naar de gemeente Krimpenerwaard een bijstandsuitkering aan. In haar vorige woongemeente had zij ook bijstand, als aanvulling op haar inkomen uit arbeid. Zij klaagt over de wijze waarop de gemeente Krimpenerwaard haar aanvraag heeft behandeld.

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

Mevrouw K. en haar broer hebben veel moeite gedaan om de gemeente duidelijk te maken dat mevrouw K. een arbeidsbeperking heeft en dat ze al het maximale aantal uren werkt dat medisch gezien mogelijk is. Uiteindelijk moest zij gewoon solliciteren voordat ze een bijstandsaanvraag mocht doen. Een eerste voorschot ontving zij op 7 december; dat was zeven weken nadat zij zich bij de gemeente meldde om bijstand aan te vragen. De uitkering werd toegekend op 26 januari 2016. De beslissing die mevrouw K. toen ontving bleek echter niet correct te zijn; er was geen rekening gehouden met haar arbeidsbeperking. Op 1 maart 2016 werd haar de juiste beslissing gestuurd, met daarin onder meer een gedeeltelijke ontheffing van de sollicitatieplicht. Dat gebeurde overigens pas nadat de Nationale ombudsman had geïntervenieerd.

In het geval van mevrouw K. heeft de gemeente Krimpenerwaard, zoals zij ook heeft erkend, niet juist gehandeld. Zij heeft onvoldoende oog gehad voor mevrouw K. en haar bijzondere situatie. Het aan mevrouw K. opleggen van een sollicitatieverplichting diende geen redelijk doel, daar zij al het maximum aantal uren werkte waartoe zij, gezien haar handicap, in staat was.

Zoals de Nationale ombudsman hiervoor heeft aangegeven, voorziet de Participatiewet niet in een zoektermijn voor 27-plussers. Dat de gemeente Krimpenerwaard deze wel oplegt acht de Nationale ombudsman daarom niet juist. In het geval van mevrouw K. komt daar nog bij dat de gemeente ook te weinig oog heeft gehad voor haar bijzondere omstandigheden, waardoor het langer dan nodig was heeft geduurd voordat zij duidelijkheid had.

De gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

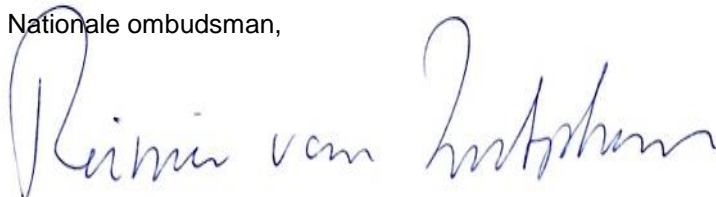
De door de gemeente Krimpenerwaard gehanteerde procedure voor bijstandsaanvragers van 27 jaar en ouder acht de Nationale Ombudsman niet behoorlijk, wegens strijd met het vereiste van betrouwbaarheid.

De klacht van mevrouw K. over de handelwijze van de gemeente Krimpenerwaard, is gegrond wegens strijd met het vereiste dat actief wordt geluisterd.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt de gemeente Krimpenerwaard aan om de procedure van de bijstandsaanvraag en de informatieverstrekking hierover in overeenstemming te brengen met de Participatiewet.

de Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen