



# Rapport

**Datum: 27 maart 2007**

**Rapportnummer: 2007/055**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI) Almere zijn herhaalde verzoeken, vanaf 5 december 2005, om een aanvraag voor een uitkering op basis van de Wet werk en bijstand (WWB) in te mogen dienen, pas op 16 januari 2006 heeft ingewilligd.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Verzoeker bezocht op 5 december 2005 de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI) Almere, naar eigen zeggen met het doel om een bijstandsaanvraag in te dienen. Hij heeft zich tijdens dat bezoek ingeschreven als werkzoekende. In het formulier dat hij daarvoor invulde, gaf hij aan dat hij zich wilde inschrijven bij de CWI "wegens geen voldoende inkomen."

2. Op 19 december 2005 bezocht verzoeker opnieuw de CWI Almere, naar zijn zeggen om opnieuw een aanvraag voor een uitkering op basis van de Wet werk en bijstand (WWB, hierna ook genoemd: bijstandsuitkering) in te dienen. In het klantregistratie

systeem van de CWI staat over dit bezoek het volgende vermeld:

"-melding en basisregistratie

- fase 1

- mogelijk recht op WWB

### Toelichting

Cliënt is hier al eerder geweest op 5 december 2005 bij A. Hij heeft een vast dienstverband bij K. en heeft lage rugklachten. Heeft afspraak bij orthopeed. Hij is voor deskundigenoordeel naar UWV verwezen. Deze gebeld, maar UWV heeft nog geen uitslag. Cliënt aangeraden naar het werk te gaan, want hij is voor 50% arbeidsgeschikt bevonden. Vindt zelf dat hij niet kan werken. Heeft nu slechts half salaris gekregen. Nog geen verdere actie ondernomen."

3. Verzoeker stelt dat hij op 20 of 22 december 2005 opnieuw naar de CWI Almere is gegaan, waarbij hij een briefje heeft laten zien van een medewerkster van de dienst sociale zaken van de gemeente Almere, waarin staat vermeld dat hij is doorverwezen naar de CWI om een aanvraag WWB in te dienen, "onder machtiging voorliggende voorziening". Over een bezoek op één van deze data is geen informatie van de CWI beschikbaar. Ook stelt verzoeker dat hij op 10 januari 2006 nogmaals naar de CWI is gegaan en om een

aanvraagformulier voor de WWB heeft gevraagd. Ook van dit bezoek is bij de CWI niets bekend.

4. Op 16 januari 2006 wendde verzoeker zich opnieuw tot de CWI en overhandigde hij de CWI een brief van zijn gemachtigde, waarin staat dat de CWI volgens de gemachtigde niet mag weigeren om een WWB-aanvraag in behandeling te nemen. De CWI overhandigde verzoeker nu wel een aanvraagformulier voor de WWB. In het klantregistratiesysteem van de CWI staat over dit bezoek het volgende vermeld:

“melding en basisregistratie

- fase 2

Toelichting

Cliënt komt weer met een brief van sociaal raadslieden. Hierin staat dat wij geen recht zouden hebben om een aanvraag WWB af te wijzen. Ik heb hierover vorige keer nog overleg gevoerd met D. Echter situatie is nu nijpend. Gezin met drie kinderen. Mevrouw moet nog ingeschreven worden. Ook broodnoodformulier meegegeven omdat zij geen geld meer hebben.”

Vervolgens deed de CWI op 17 januari 2006 de WWB-intake bij verzoeker en droeg het dossier daarna over aan de gemeente Almere.

5. Verzoekers gemachtigde diende op 17 januari 2006 een klacht in bij de CWI inzake het niet adequaat reageren op de wens van betrokkene om een aanvraag voor bijstand in te dienen. Deze klacht vulde hij op 1 mei 2006 nog aan.

6. De gemeente Almere besliste op 20 februari 2006 dat verzoeker en zijn echtgenote in aanmerking kwamen voor een WWB-uitkering per 5 december 2005. In deze beslissing gaf de gemeente aan dat verzoeker op 5 december 2005 een uitkering op basis van de WWB had aangevraagd.

7. Op 19 juli 2006 reageerde de CWI Raadsman Ombudszaken op de klacht van verzoeker. Zijn conclusie was dat verzoekers klacht ongegrond is. Dit omdat het gegeven de evidente voorliggende voorzieningen redelijk was dat de aanvraag was ontraden/ontmoedigd, aldus de CWI. Daarnaast achtte de CWI het aannemelijk dat verzoeker op 5 en 19 december 2005 de urgentie van zijn verzoek niet kenbaar had gemaakt. De beslissing om zich neer te leggen bij het advies van de adviseur en niet te staan op een aanvraag was steeds aan hem. Bij de CWI-adviseurs is bekend dat een aanvraag voor een bijstandsuitkering niet mag worden geweigerd, maar indien er volgens de adviseur een andere voorziening voor een aanvrager openstaat, zal de adviseur het indienen van een aanvraag ontmoedigen.

8. Verzoekers gemachtigde diende op 4 september 2006 een verzoekschrift in bij de Nationale ombudsman.

9. In reactie op de bij de Nationale ombudsman ingediende klacht gaf de CWI op 16 oktober 2006 onder meer aan dat over de bezoeken op 5 en 20 of 22 december 2005 en 10 januari 2006 niets viel te zeggen, omdat deze bezoeken niet geregistreerd stonden bij de CWI. Verder stelde de CWI dat aan verzoeker op 19 december 2005 was afgeraden om bijstandsformulieren in te vullen, omdat er toen nog geen sprake was van een nijpende situatie, in tegenstelling tot de situatie op 16 januari 2006. De gemeente Almere heeft als beleid een uitkering toe te kennen met terugwerkende kracht tot de datum waarop iemand zich meldt bij de CWI, aldus de CWI. Verder gaf de CWI aan dat het niet zeker was dat een bijstandsaanvraag op 5 december 2005 ook tot toekenning van een uitkering zou hebben geleid. De CWI achtte het enkele feit dat verzoeker zich na 5 december 2005 op 19 december 2005 opnieuw tot de CWI wendde geen reden om urgentie aan te nemen. Dit omdat nog steeds gold dat verzoeker een half salaris ontving en daarnaast recht zou behoren te hebben op een voorliggende voorziening. Het tijdsverloop was mede bepalend geweest voor de inschatting dat de situatie op 16 januari 2006 wel nijpend was. Daarbij kwam dat uit de brief die verzoeker op 16 januari 2006 had meegenomen, stond dat het nog wel zes maanden kon duren, voordat verzoeker van het UWV een deskundigenoordeel zou ontvangen. Klaarblijkelijk had de CWI dit op 19 december noch van verzoeker, noch van het UWV gehoord. CWI Almere hanteert als vuistregel dat een maand zonder inkomen voor een gezin met een beneden modaal inkomen een nijpende situatie oplevert. Verzoeker had aangegeven dat hij een half salaris had ontvangen over november 2005 en kreeg in december 2005 nog een eindejaarsuitkering. Toen verzoekers werkgever op 16 januari 2006 nog steeds niet over de brug was gekomen, was er sprake van een nijpende situatie, aldus de CWI.

De CWI kwam tot de conclusie dat de nijpendheid van verzoekers situatie pas op 16 januari 2006 duidelijk werd bij de CWI. In hoeverre verzoeker reeds eerder expliciet om aanvraagformulieren voor een WWB-uitkering had verzocht, viel niet te reconstrueren. Indien verzoeker gepersisteerd zou hebben in zijn aanvraag, zou hij de formulieren daartoe hebben ontvangen.

10. Naar aanleiding van nadere vragen van de Nationale ombudsman deelde de CWI op 26 oktober 2006 nog mee dat de CWI bij nader inzien verzoekers klacht alleen wat betreft de periode tot en met 19 december 2005 als ongegrond beschouwde. Dit omdat er in die periode andere voorzieningen voor verzoeker waren, namelijk een half salaris en daarnaast ziekengeld of eventueel WW. Daar had de CWI verzoeker op gewezen, gelet op zijn rol als poortwachter, en vervolgens had verzoeker kennelijk niet gepersisteerd in zijn aanvraag, anders was die wens volgens vast beleid van de CWI wel ingewilligd. Omdat er over het bezoek op 20 of 22 december 2005 en 10 januari 2006 geen gegevens beschikbaar zijn bij de CWI, had de CWI hierover beter geen oordeel kunnen uitspreken

## II. Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI) Almere zijn herhaalde verzoeken vanaf 5 december 2005, om een aanvraag voor een uitkering op basis van de Wet werk en bijstand (WWB) in te mogen dienen, pas op 16 januari 2006 heeft ingewilligd. Hij is van mening dat de CWI al op 5 december 2005 zijn verzoek om een aanvraag voor een uitkering op basis van de Wet werk en bijstand (WWB) in te mogen dienen, had moeten inwilligen. En, gelet op zijn daaropvolgende herhaalde verzoeken daartoe, zeker eerder dan op 16 januari 2006.

2. In reactie op de klacht gaf de CWI aan dat de CWI verzoekers klacht wat betreft de periode tot en met 19 december 2005 als ongegrond beschouwde. Dit omdat er in die periode andere voorzieningen voor verzoeker waren, namelijk een half salaris en daarnaast ziekgeld of eventueel WW. Daar had de CWI verzoeker op gewezen, gelet op zijn rol als poortwachter, en vervolgens had verzoeker kennelijk niet gepersisteerd in zijn aanvraag, anders was die wens volgens vast beleid van de CWI wel ingewilligd. Ook was het volgens de CWI aannemelijk dat verzoeker in de eerder genoemde periode niet duidelijk had aangegeven hoe nijpend zijn financiële situatie was. Omdat er over het bezoek op 20 of 22 december 2005 en 10 januari 2006 geen gegevens beschikbaar zijn, had de CWI over de periode na 19 december 2005 tot 16 januari 2006 beter geen oordeel uit kunnen spreken, aldus de CWI.

3. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

4. De Nationale ombudsman overweegt het volgende. Uitgangspunt is, zoals door de CWI ook wordt erkend, dat de CWI niet mag weigeren om een uitkeringsaanvraag in behandeling te nemen. Het is immers niet de CWI die beslist op een aanvraag, maar de uitkeringsinstantie. In dit geval was dat de gemeente Almere. Indien de CWI op grond van de regelgeving van mening is dat een aanvraag geen kans van slagen heeft, behoort de CWI de aanvrager - gelet op zijn adviserende taak - daarop te wijzen. De CWI dient in zo'n geval de aanvrager te adviseren om geen aanvraag in te dienen, maar om andere stappen te nemen. Blijft de aanvrager desondanks bij zijn mening dat hij een aanvraag wil indienen, dan dient de CWI die aanvraag in behandeling te nemen.

In dit geval valt niet te achterhalen, mede door onvoldoende registratie van de contacten tussen verzoeker en medewerkers van de CWI door de CWI, welke informatie verzoeker precies heeft verschaft, en wanneer, bijvoorbeeld over (de nijpendheid van) zijn financiële situatie. Ook valt niet te achterhalen in hoeverre verzoeker heeft aangegeven dat hij ondanks het advies van de CWI, toch volhardde in zijn wens om een bijstandsaanvraag in te dienen. Verder is (ook volgens de CWI) niet met zekerheid na te gaan hoe de gemeente zou hebben beslist, indien er bijvoorbeeld op 5 december 2005 een bijstandsaanvraag

door verzoeker was ingediend.

De Nationale ombudsman twijfelt er niet aan dat de medewerkers van de CWI in eerste instantie met de beste bedoelingen verzoeker hebben geadviseerd geen bijstandsaanvraag in te dienen. Of dit advies ook op alle tijdstippen waarop er contact tussen partijen is geweest, terecht was, valt moeilijk vast te stellen. Wat daar ook van zij, dat de CWI het kennelijk enkel bij dit advies heeft gelaten, acht de Nationale ombudsman niet juist. Gelet op het uitgangspunt dat de CWI niet mag weigeren een bijstandsaanvraag in behandeling te nemen, zelfs al is zo'n aanvraag in de ogen van de CWI zinloos, en gelet op het feit dat in dit geval niet met zekerheid is vast te stellen of en wanneer een aanvraag vóór 16 januari 2006 tot een toekenning van de aanvraag zou hebben geleid, had in de contacten met verzoeker niet mogen worden volstaan met het advies om geen aanvraag in te dienen. Niet is gebleken dat na dat advies uitdrukkelijk aan verzoeker is meegedeeld dat het hem vrij stond om desondanks een aanvraag in te dienen. De CWI gaf aan dat verzoeker dat zelf uitdrukkelijk had moeten aangeven. Dit strookt onvoldoende met het uitgangspunt dat een aanvraag niet mag worden geweigerd. Het ligt op grond daarvan meer voor de hand dat medewerkers van de CWI ook na ontmoedigend advies er uitdrukkelijk op wijzen dat betrokkene wel het recht heeft om een aanvraag in te dienen. Het is niet aannemelijk dat de medewerkers van de CWI dit voldoende duidelijk hebben gemaakt aan verzoeker. Daarmee is gehandeld in strijd met het vereiste van een adequate informatieverstrekking.

Het voorgaande geeft aanleiding in dit rapport een aanbeveling op te nemen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen Almere is gegrond wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

## **AANBEVELING**

De Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen wordt in overweging gegeven er zorg voor te dragen dat medewerkers van de CWI aan aanvragers van een uitkering voldoende duidelijk maken dat zij steeds het recht hebben om een uitkeringsaanvraag in te dienen, ook al luidt het advies om dit niet te doen.

## **Onderzoek**

Op 6 september 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 4 september 2006, van A. te Almere, ingediend door de heer mr. J.B. van der Pauw, Sociaal

Raadslieden te Almere, met een klacht over een gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI) Almere.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd de CWI een aantal specifieke vragen gesteld.

Daarnaast werd de gemachtigde van verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Hij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De CWI deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekers gemachtigde gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Het namens verzoeker bij de Nationale ombudsman ingediende verzoekschrift van 4 september 2006.

De klacht van verzoekers gemachtigde aan de CWI van 17 januari 2006 en zijn aanvulling daarop van 1 mei 2006.

De reactie van de CWI van 19 juli 2006 op de interne klacht van verzoekers gemachtigde.

Het door verzoeker op 5 december 2005 bij de CWI ingevulde formulier "inschrijving werk".

De reactie van de CWI richting de Nationale ombudsman van 16 oktober 2006, met als bijlage gegevens uit het klantregistratiesysteem van de CWI.

De reactie van de CWI van 26 oktober 2006 op nadere vragen van de Nationale ombudsman.

Het besluit van de gemeente Almere van 20 februari 2006 op de bijstandsaanvraag van verzoeker en zijn echtgenote.

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.