



# Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw B.  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Capelle aan den IJssel en  
Sociale Zaken IJsselgemeenten

Dossiernummer: 2016.470  
Publicatie datum: 26 juli 2017

## *Samenvatting*

Per 1 januari 2015 werken de gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel op het gebied van Sociale Zaken en ICT met elkaar samen in de 'Gemeenschappelijke Regeling IJsselgemeenten'. Voor de inwoners van de gemeente Capelle aan den IJssel met een bijstandsuitkering is de balie van Sociale Zaken IJsselgemeenten in hun eigen gemeentehuis.

Mevrouw B. belt op 28 december 2015 naar Sociale Zaken IJsselgemeenten met een vraag over een uitkering. Zij krijgt in het telefonisch afwezigheidsbericht te horen dat het gemeentehuis en de balie van Sociale Zaken IJsselgemeenten van vrijdag 25 december 2015 tot maandag 4 januari 2016 10:00 uur gesloten zijn. Mevrouw B. vindt het raar dat zij gedurende een periode van 10 dagen niet bij de gemeente terecht kan.

Gemeentes kunnen ervoor kiezen om hun gemeentehuis tussen Kerst en Oud & Nieuw te sluiten. Voorwaarde is dan wel dat tijdens de sluitingsperiode een minimumniveau van dienstverlening geboden wordt. De ombudsman vindt dat de gemeente en IJsselgemeenten dit minimumniveau niet halen, omdat de gemeente in die dagen alleen tussen 10:00 tot 14:00 uur voor de ketenpartners bereikbaar is. Het is voor de burger niet duidelijk wie die ketenpartners zijn. Bovendien is de burger afhankelijk van die ketenpartners, terwijl de gemeente zelf verantwoordelijk is voor de beoordeling van een hulpvraag. Daarnaast krijgt niet elke inwoner direct informatie over de gevolgen die de kerstsluiting voor hem heeft. De gemeente en IJsselgemeenten geven informatie over de sluiting in algemene huis-aan-huis-bladen, op matrixborden, op de website en in de Nieuwsbrief IJsselgemeenten. De ombudsman vindt dat niet genoeg.

De ombudsman verbindt aan zijn oordeel een aanbeveling dat de gemeente en IJsselgemeenten in de kerstperiode per dag langer bereikbaar moeten zijn voor alle Capellenaren die de kerstperiode niet financieel kunnen overbruggen. Ook vindt hij dat klanten van de gemeente en IJsselgemeenten in die periode direct contact met een medewerker moeten kunnen hebben. De ombudsman vindt ook dat IJsselgemeenten alle burgers met een uitkering persoonlijk in een aan hen geadresseerde brief moet informeren.

IJsselgemeenten laat weten het met de aanbeveling van de ombudsman eens te zijn dat zij direct voor de burger bereikbaar moet zijn en dat zij de hulpvraag zelf moet beoordelen. Ook zal IJsselgemeenten voortaan bij de betalingsspecificatie van november en december informatie over de sluitingsperiode meesturen. Een dagelijkse

bereikbaarheid van 4 uur, is echter volgens IJsselgemeenten genoeg om alle hulpvragen te beantwoorden.

De ombudsman neemt met instemming kennis van de reactie van IJsselgemeenten en belooft mevrouw B. de maatregelen die de gemeente en IJsselgemeenten nemen te monitoren.

## *Inleiding*

Per 1 januari 2015 werken de gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel op het gebied van Sociale Zaken en ICT met elkaar samen in de 'Gemeenschappelijke Regeling IJsselgemeenten'. Op het gebied van Sociale Zaken gebeurt dat onder de naam 'Sociale Zaken IJsselgemeenten'. Voor de inwoners van de gemeente Capelle aan den IJssel is de balie Sociale Zaken IJsselgemeenten in hun eigen gemeentehuis. Aan de balie kunnen Capellenaren over hun bijstandsuitkering ondermeer informatie en advies vragen, stukken afgeven, wijzigingen doorgeven en formulieren afhalen.

Mevrouw B. belt op 28 december 2015 naar Sociale Zaken IJsselgemeenten. Zij krijgt in het telefonisch afwezigheidsbericht te horen dat het gemeentehuis en de balie Sociale Zaken IJsselgemeenten gesloten zijn van vrijdag 25 december 2015 tot maandag 4 januari 2016 om 10:00 uur. Mevrouw B. is het er niet mee eens dat zij gedurende 10 dagen de gemeente niet kan bereiken en dient hierover een klacht in bij de gemeente. Mevrouw B. is niet tevreden over de reactie van de gemeente op haar klacht. Zij vraagt de ombudsman onderzoek te doen naar haar klacht.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld. Mevrouw B., de gemeente Capelle aan den IJssel en Sociale Zaken IJsselgemeenten hebben de gelegenheid gehad op de bevindingen te reageren. Naar aanleiding van de reacties heeft de ombudsman onderstaand oordeel vastgesteld. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

## *Klacht*

De ombudsman vat de klacht van mevrouw B. als volgt samen.

*Klacht* Het is niet meer van deze tijd dat de gemeente Capelle aan den IJssel vanwege de feestdagen 10 dagen gesloten is. Wij leven in een 24-uurs economie. Daarnaast heeft de gemeente ook tijdens de feestdagen een zorgplicht ten opzichte van kwetsbare mensen die financieel afhankelijk zijn van de gemeente.

### ***Aanvullend onderzoek***

De ombudsman ziet aanleiding om op eigen initiatief onderzoek te verrichten naar de informatieverstrekking door de gemeente Capelle aan den IJssel en Sociale Zaken IJsselgemeenten over de sluiting van het gemeentehuis en de sluiting van de balie Sociale Zaken IJsselgemeenten in het gemeentehuis.

### ***Bevindingen***

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

1. Eén van de taken van Sociale Zaken IJsselgemeenten is het verstrekken van uitkeringen voor levensonderhoud en bijzondere noodzakelijke kosten.
2. Een kennis van mevrouw B., de heer G., zit vanaf 15 december 2015 in detentie. De heer G. woont in de gemeente Capelle aan den IJssel (hierna: gemeente) en ontvangt een uitkering. Mevrouw B. gaat 1 keer per week naar het huis van de heer G. om zijn post te lezen. Zij leest in een brief van 21 december 2015 van Sociale Zaken IJsselgemeenten dat de uitkering van de heer G. per 15 december 2015 is beëindigd. Tevens leest zij in een brief van de woningbouwvereniging dat de heer G. een huurachterstand heeft.
3. Op 28 december 2015 belt mevrouw B. naar de 'Informatielijn Sociale Zaken'<sup>1</sup> om te informeren naar de beëindiging van de uitkering van de heer G. Zij hoort in het telefonisch afwezigheidsbericht dat het gemeentehuis en de balie Sociale Zaken IJsselgemeenten van vrijdag 25 december 2015 tot maandag 4 januari 2016, 10:00 uur gesloten zijn. Mevrouw B. heeft op dinsdag 5 januari 2016 telefonisch contact met de contactpersoon van de heer G. bij Sociale Zaken IJsselgemeenten.
4. In het gemeentehuis in Capelle aan den IJssel is tussen Kerst en Oud & Nieuw alleen de balie van de afdeling Publiekszaken op 29 december 2015 van 09:00 tot 12:00 uur geopend en alléén voor geboorte- en overlijdensaangiften. Bij uitzondering hoeft er op deze dag geen afspraak te worden gemaakt.
5. De gemeente en Sociale Zaken IJsselgemeenten werken in de periode 28 december 2015 tot 31 december 2015 volgens het 'Draaiboek sluiting 2015 – extern':

---

<sup>1</sup> De informatielijn Sociale zaken is op werkdagen te bereiken van 8.00 tot 12.00 uur

*“(...) Eindejaarsluiting 2015: 28 december 2015 tot en met 31 december 2015 Gedurende de komende eindejaarsluiting zijn medewerkers van het team Inkomen (toevoeging ombudsman: team dat onder Sociale Zaken IJsselgemeenten valt) oproepbaar voor 2 zaken. Enerzijds voor uitvoering van de Wet Op de Lijkbezorging (WOL) en anderzijds voor cliënten die zich bij het maatschappelijk werk of andere ketenpartners melden **en die niet in staat zijn om de sluitingsperiode financieel te overbruggen**. Ook kan het voorkomen dat via de politie of andere instellingen aandacht wordt gevraagd voor deze cliënten(...)*  
*Telefonisch contact met de medewerkers van Sociale Zaken kan op 28, 29, 30 en 31 december 2015 alleen worden opgenomen tussen 10.00 en 14.00 uur!!!(...)”*

*Toevoeging ombudsman: 27 december 2015 viel op een zondag.*  
In het draaiboek staan de namen en telefoonnummer van de bovengenoemde medewerkers.

6. In het draaiboek staat dat het uitsluitend verstuurd wordt aan:
  - in Capelle aan den IJssel: de Politie, Govers/Spil Notarissen, Van der Spek Uitvaart, het IJssellandziekenhuis en Buurtkracht Capelle (maatschappelijk werk);
  - Goetsee-DELA uitvaart in Rotterdam;
  - de Krimpenwijzer. *“Inwoners van Krimpen aan den IJssel en hun mantelzorgers kunnen bij de Krimpenwijzer terecht voor vragen en ondersteuning op het gebied van welzijn, zorg, opvoeden en opgroeien en alles wat hiermee samenhangt”*;
  - het team Inkomen;
  - het Unithoofd Inkomen;
  - de GOSA-regisseur;
  - de contactpersoon op de gemeentewerf.
  
7. Bij een acute situatie in de periode maandag 28 december 2015 tot en met donderdag 31 december 2015 verloopt het contact met Sociale Zaken IJsselgemeenten via een ketenpartner. Sociale Zaken IJsselgemeenten verstaat onder acute gevallen ondermeer:
  - beroving (in geval van een bijstandsgerechtigde);
  - verlating/huiselijk geweld (o.a. in het kader van de Wet tijdelijk huisverbod);
  - (dreiging van) veiligheidsincidenten;
  - brand.

8. Op de website van de gemeente [www.capelleaandenijssel.nl](http://www.capelleaandenijssel.nl) staat tussen 16 december 2015 en 5 januari 2016 het bericht:  
*"(...) Het gemeentehuis is op donderdag 24 december tot 16.00 uur geopend. Van vrijdag 25 december 2015 tot 4 januari 2016 10:00 uur is het gemeentehuis gesloten(...)"* en dat er voor
- Geboorte- en overlijdensaangiften;
  - Paspoorten, identiteitskaarten of rijbewijzen en
  - Afvalbrengrstation,
- bijzondere openingstijden gelden.
9. Op de website van IJsselgemeenten [www.ijsselgemeenten.nl](http://www.ijsselgemeenten.nl) staat tussen 16 december 2015 en 5 januari 2016 het bericht:  
*"Het Werkplein en de afdeling Sociale Zaken in het gemeentehuis van Capelle zijn gesloten van vrijdag 25 december 2015 tot maandag 4 januari 2016, 10.00 uur.*
- We zijn dan niet bereikbaar. U kunt wel mailen naar de informatielijn: [socialezaken@ijsselgemeenten.nl](mailto:socialezaken@ijsselgemeenten.nl) . Uw mail wordt dan pas vanaf maandag 4 januari weer gelezen en beantwoord.*
- We wensen u fijne feestdagen en een gezond 2016!"*
10. Het huis-aan-huisblad 'IJssel & Lekstreek Capelle aan den IJssel' wordt aan alle inwoners van de gemeente verstuurd. In de editie van 2 december 2015 staat dezelfde informatie als op de website van de gemeente (zie onder punt 8).
11. De nieuwsbrief 'Sociale Zaken IJsselgemeenten' verschijnt 4 keer per jaar en wordt gestuurd aan de inwoners van de gemeente die een uitkering hebben. In de editie van 4 december 2015 staat op pagina 5:
- "GEMEENTEHUIS CAPELLE EN WERKPLEIN GESLOTEN  
Het gemeentehuis van Capelle en het Werkplein zijn van vrijdag 25 december 2015 tot maandag 4 januari 2016 om 10:00 uur gesloten. De afdeling Sociale Zaken is dan niet bereikbaar."*
12. De gemeente stelt dat zij, naast het bovengenoemde, de burgers van de gemeente ook op de volgende wijze over de sluiting van het gemeentehuis heeft geïnformeerd:
1. via "matrixborden" langs de toegangswegen aan de Kanaalweg en 2x langs de Abraham van Rijckevorselweg;

2. via een videowall op het gemeentehuis met de tekst: *“Openingstijden gemeentehuis rondom de feestdagen: Geopend 24 dec tot 16.00 uur. Gesloten tussen 25 dec 2015 en 4 jan 2016, 10.00 uur”*;
3. via *“postertjes op de deuren van het gemeentehuis”*;
4. via persoonlijk contact (*“burger/cliënt met de desbetreffende ambtenaar”*).

13. Het gemeentehuis van Capelle aan den IJssel en Sociale Zaken IJsselgemeenten is in 2016/2017 gesloten van maandag 26 december 2016 tot maandag 2 januari 2017, 10:00 uur. De informatieverstrekking gaat in 2016 op dezelfde wijze als in 2015.

#### ***Standpunt mevrouw B.***

- Het standpunt van mevrouw B. is conform haar klacht: het is niet meer van deze tijd dat de gemeente Capelle aan den IJssel vanwege de feestdagen 10 dagen gesloten is. Wij leven in een 24 uren economie. Daarnaast heeft de gemeente ook tijdens de feestdagen een zorgplicht ten opzichte van kwetsbare mensen die financieel afhankelijk zijn van de gemeente.
- Mevrouw B. heeft van een vriendin gehoord dat haar bewindvoerder ook tegen dit probleem aanloopt. Meerdere cliënten van deze bewindvoerder kwamen in financiële problemen door de sluiting van Sociale Zaken tussen Kerst en Oud & Nieuw 2015.

#### ***Standpunt gemeente en Sociale Zaken IJsselgemeenten***

- De gemeente heeft in 2001 besloten om het gemeentehuis in de periode tussen Kerst en Oud & Nieuw te sluiten. In de praktijk bleek dat het overgrote deel van de medewerkers in die periode verlof wilde opnemen. Sluiting van het gemeentehuis levert dan een aanzienlijke besparing op. Tot nu toe heeft de sluiting geen problemen opgeleverd.
- Wij werken in die periode nauw samen met de ketenpartners. Het gemeentehuis is voor hen te allen tijde bereikbaar bij acute gevallen. De medewerkers van Sociale Zaken IJsselgemeenten die in het draaiboek staan zijn voor acute gevallen op bepaalde tijden voor de ketenpartners bereikbaar.
- Wij zijn het volledig eens met mevrouw B. dat de gemeente ook tijdens de feestdagen een zorgplicht heeft ten opzichte van kwetsbare mensen die financieel afhankelijk zijn van de gemeente. Wij geven daar met een goede informatievoorziening en goede afspraken met de ketenpartners 24/7 invulling aan. Ook tijdens de feestdagen als het gemeentehuis gesloten is.
- De burgers worden via de reguliere kanalen voldoende ingelicht over de sluitingsperiode en de bijstandsgerechtigden ontvangen de nieuwsbrief



persoonlijk. De laatste nieuwsbrief van het jaar komt in de week voor de sluitingsperiode uit. Deze nieuwsbrief gaat ook naar alle ketenpartners en cliëntenraden.

- Buiten de sluitingsperiode om hanteren wij ook openingstijden en zijn wij niet 24 uur per dag bereikbaar. Wij zien geen reden om dit tijdens de sluitingsperiode als onbehoorlijk te beschouwen.

### ***Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten***

14. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Capelle aan den IJssel en Sociale Zaken IJsselgemeenten aan de behoorlijkheidsvereisten:

#### **Goede organisatie**

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

*De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.*

#### **Goede informatieverstrekking**

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

*De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.*

## *Overwegingen*

### *Sluiting gemeentehuis en Sociale Zaken IJsselgemeenten tussen Kerst en Oud&Nieuw*

15. Iedere gemeente kan er voor kiezen om het gemeentehuis tussen Kerst en Oud & Nieuw te sluiten. Ook de gemeente Capelle aan den IJssel en IJsselgemeenten staat het vrij een dergelijke beslissing te nemen.
16. Voorwaarde is wel dat de gemeente en IJsselgemeenten ervoor zorgen dat er tijdens de sluitingsperiode een minimumniveau van dienstverlening geboden wordt. In bijzondere - of noodgevallen moeten burgers de overheid, waar zij afhankelijk van zijn, altijd kunnen bereiken. Burgers kunnen voor een uitkering, paspoort of Wmo-indicatie tenslotte nergens anders terecht. De ombudsman vindt dat de gemeente Capelle aan den IJssel en Sociale Zaken IJsselgemeenten onvoldoende rekening houden met de burger door het gemeentehuis te sluiten, zonder dit vereiste minimumniveau aan dienstverlening te bieden.
17. De ombudsman stelt vast dat in die periode een beperkt aantal medewerkers van Sociale Zaken IJsselgemeenten alleen voor ketenpartners bereikbaar is.
18. De ombudsman stelt vast dat de burger geen informatie krijgt wie de ketenpartners zijn. Als de nood aan de man is, weet hij dus niet waar hij terecht kan. Alleen als een burger zich tot een instantie of persoon wendt die toevallig ketenpartner is, heeft hij een kans om toch door de gemeente geholpen te worden. De ombudsman vindt dat dit niet afhankelijk van toeval mag zijn.
19. In het geval de burger toevallig bij een ketenpartner terecht komt, is hij ervan afhankelijk of deze ketenpartner ervoor kiest de hulpvraag door te zetten naar een medewerker van Sociale Zaken IJsselgemeenten. De ombudsman vindt dat de burger niet op die manier afhankelijk gemaakt mag worden van een derde die in principe niets te maken heeft met de relatie tussen de burger en zijn gemeente.
20. In het draaiboek dat aan de ketenpartners wordt verstrekt, staat bovendien dat zij alleen contact mogen opnemen met de gemeente als de burger niet in staat is om de sluitingsperiode financieel te overbruggen. De ombudsman vindt dat de gemeente haar wettelijke taak in het kader van Participatiewet niet op deze manier aan de ketenpartners mag uitbesteden. De gemeente en IJsselgemeenten zijn hier zelf verantwoordelijk voor en moeten hulpvragen dus zelf beoordelen.

21. De ombudsman stelt vast dat als een burger per toeval bij een ketenpartner terecht kan én die ketenpartner besluit de hulpvraag door te zetten, dit alleen tussen 10:00 uur en 14:00 uur zin heeft. Buiten deze tijden is de gemeente helemaal onbereikbaar. De ombudsman vindt de bereikbaarheid voor de ketenpartners te beperkt.
22. Naar aanleiding van zijn onderzoek had de ombudsman twijfels over wat 'acute gevallen' precies betekent. IJsselgemeenten heeft de ombudsman gemotiveerd uitgelegd dat iedereen die niet in staat is om de sluitingsperiode financieel te overbruggen, als een acuut geval wordt beschouwd en bij de gemeente kan aankloppen.
23. Samenvattend vindt de ombudsman dat in de gemeente Capelle aan den IJssel en bij Sociale Zaken IJsselgemeenten de dienstverlening aan de burger op een onvoldoende niveau is in de periode tussen Kerst en Oud & Nieuw. Dit is strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede organisatie. De klacht is gegrond.

#### *Informatieverstrekking over de sluiting*

24. De gemeente is verplicht haar burgers gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven die hun belangen kunnen raken. Daarbij hoort een servicegerichte en actieve houding. De gemeente dient alle beschikbare kanalen te benutten om deze informatie over te brengen.
25. De ombudsman vindt dat de gemeente en IJsselgemeenten de burgers onvoldoende over de sluiting tussen Kerst en Oud & Nieuw hebben geïnformeerd.
26. Een vermelding op de website betekent dat de burgers zelf op zoek moeten gaan naar informatie over de sluiting, terwijl het op de weg van de gemeente ligt om burgers daar van te voren actief over te informeren. Daarbij hoort bovendien rekening gehouden te worden met mensen die niet beschikken over een computer en/of geen toegang tot internet hebben.
27. De gemeente weet bovendien wie de mensen zijn die een bijstandsuitkering ontvangen. De ombudsman vindt dat de gemeente hen daarom persoonlijk tijdig een brief moet sturen met informatie over de sluiting in de periode tussen Kerst en Oud & Nieuw en hen erover moet informeren waar zij in die periode met eventuele hulpvragen wel terecht kunnen. Een folder met informatie over

verschillende Sociale Zaken onderwerpen of een huis-aan-huisblad met verschillende onderwerpen is niet hetzelfde als een persoonlijk geadresseerde brief met alleen het onderwerp 'sluiting gemeentehuis tussen Kerst en Oud & Nieuw'.

28. De gemeente en Sociale Zaken IJsselgemeenten dienen zich bij het verstrekken van informatie bovendien servicegericht op te stellen. In dat geval krijgen burgers niet alleen informatie de data van de sluitingsperiode, maar ook informatie over waar zij in die sluitingsperiode met (hulp)vragen terecht kunnen. Daarbij hoort de vermelding van een telefoonnummer waarop de gemeente direct bereikbaar is. De ombudsman kan billijken dat daarbij verzocht wordt om pas te bellen als de burger niet in staat is om de sluitingsperiode financieel te overbruggen.
29. Samenvattend vindt de ombudsman dat de gemeenten Capelle aan den IJssel en Sociale Zaken IJsselgemeenten in strijd hebben gehandeld met het behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking omdat zij de burgers niet op de juiste manier (brief) hebben geïnformeerd over de sluiting tussen Kerst en Oud & Nieuw en zich niet servicegericht hebben opgesteld.

### **Oordeel**

**Klacht** *Het is niet meer van deze tijd dat de gemeente Capelle aan den IJssel vanwege de feestdagen 10 dagen gesloten is. Wij leven in een 24 uurs economie. Daarnaast heeft de gemeente ook tijdens de feestdagen een zorgplicht ten opzichte van kwetsbare mensen die financieel afhankelijk zijn van de gemeente.*

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk. De gemeente Capelle aan den IJssel en Sociale Zaken IJsselgemeenten halen tijdens de sluitingsperiode tussen Kerst en Oud & Nieuw niet het gewenste minimum niveau van dienstverlening en hebben daarom gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede organisatie.

### **Aanvullend onderzoek**

*De ombudsman ziet aanleiding om op eigen initiatief onderzoek te verrichten naar de informatieverstrekking door de gemeente Capelle aan den IJssel en Sociale Zaken IJsselgemeenten over de sluiting van het gemeentehuis en de sluiting van de balie Sociale Zaken IJsselgemeenten in het gemeentehuis.*

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk. Voor inwoners is onvoldoende informatie beschikbaar over de gemeentelijke dienstverlening in de periode tussen Kerst & Oud en Nieuw. De gemeente Capelle aan den IJssel en Sociale Zaken

IJsselgemeenten hebben gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede Informatieverstrekking.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn oordeel 2 aanbevelingen te verbinden.

### *Aanbevelingen*

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Capelle aan den IJssel en het dagelijks bestuur van IJsselgemeenten in overweging de volgende aanbevelingen te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

Zorg ervoor dat de dienstverlening aan de burger in de sluitingsperiode tussen Kerst en Oud & Nieuw op niveau blijft door:

- a. als criterium voor een acute situatie te hanteren: als een burger niet in staat is de sluitingsperiode financieel te overbruggen;
  - b. direct bereikbaar te zijn voor de burger en het contact niet via een ketenpartner te laten lopen;
  - c. de hulpvraag van de burger zelf te beoordelen en dit niet door een ketenpartner te laten doen;
  - d. langer bereikbaar te zijn voor de burgers dan van 10:00 uur – 14:00 uur.
2. Informeer burgers met een uitkering tijdig en in een persoonlijk aan hen geadresseerde brief over de sluitingsperiode. Vermeld daarbij een telefoonnummer dat zij kunnen bellen als zij niet in staat zijn de sluitingsperiode financieel te overbruggen.

### *Reactie van IJsselgemeenten*

Op 24 maart 2017 stuurde de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel naar Sociale Zaken IJsselgemeenten en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Capelle aan den IJssel. Per brief van 21 april 2017 reageert het hoofd Sociale Zaken IJsselgemeenten:

- In alle gevallen waarin de cliënt van IJsselgemeenten niet in staat is de kerstperiode financieel te overbruggen, is sprake van een acute situatie. Die is niet beperkt tot de opsomming waar de ombudsman vanuit ging.

- IJsselgemeenten stemt in met de aanbeveling dat zij in de kerstperiode voor de cliënten rechtstreeks bereikbaar moet zijn.
- IJsselgemeenten is het met de ombudsman eens dat zij eventuele hulpvragen in de kerstperiode zelf moet beoordelen.
- IJsselgemeenten ziet geen aanleiding om het aantal uren dat zij in de kerstperiode bereikbaar is, uit te breiden. Volgens haar kunnen alle hulpvragen afgehandeld worden in de 4 uur per dag die IJsselgemeenten wel bereikbaar is.
- Voortaan zal IJsselgemeenten bij de persoonlijk geadresseerde betalingspecificaties van de uitkering over november en december ook informatie over de sluitingsperiode verstrekken.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de reactie van IJsselgemeenten. Naar aanleiding van die reactie heeft hij zijn bevindingen en overwegingen aangepast, maar dit heeft geen gevolgen gehad voor het oordeel.

De ombudsman is er tevreden over dat de gemeente geen limitatieve lijst van acute situaties hanteert, maar iedereen die niet in staat is om de kerstperiode financieel te overbruggen, zal helpen. Met instemming heeft de ombudsman ervan kennis genomen dat IJsselgemeenten zelf zal beoordelen of een hulpvraag acuut is en dat zij aan haar cliënten direct informatie over de kerstsluiting zal toesturen.

Ten aanzien van de openingstijden zal de ombudsman elk jaar in de kerstperiode attent zijn op klachten over de bereikbaarheid van de gemeente. Als daartoe aanleiding is zal de ombudsman terugkomen op de aanbeveling dat de gemeente in de kerstperiode per dag langer bereikbaar moet zijn.

Bijlage: klachtbehandeling door de gemeente en de ombudsman

## **Bijlage bij rapport 2016.470**

### ***Klachtbehandeling door de gemeente***

1. Op 10 januari 2016 dient mevrouw B. via de gemeentelijke website een klacht in bij de gemeente Capelle aan den IJssel.
2. Op 12 januari 2016 belt de klachtencoördinator van de gemeente naar mevrouw B. om de klacht met haar te bespreken.
3. In een brief van 11 maart 2016 reageert de gemeente op de klacht van mevrouw B.
4. Mevrouw B. is ontevreden over de reactie van de gemeente en stuurt de ombudsman op 24 maart 2016 een e-mail.

### ***Klachtbehandeling door de ombudsman***

5. In een e-mail van 24 maart 2016 laat mevrouw B. de ombudsman weten dat zij niet tevreden is over de reactie van de gemeente.
6. De ombudsman stuurt mevrouw B. op 5 april 2016 een ontvangstbevestiging. De ombudsman heeft tijd nodig om goed naar de klacht te kijken.
7. Op 17 mei 2016 stuurt de ombudsman de gemeente en Sociale Zaken IJsselgemeenten een brief waarin hij meedeelt een onderzoek naar de klacht van mevrouw B. in te stellen. Daarnaast deelt de ombudsman mee dat hij op eigen initiatief een aanvullend onderzoek instelt. De ombudsman stelt de gemeente en Sociale Zaken IJsselgemeenten in de gelegenheid binnen 4 weken een reactie te geven. Daarnaast stelt de ombudsman een aantal onderzoeksvragen. Per brief van 17 mei 2016 informeert de ombudsman mevrouw B. hierover.
8. Sociale Zaken IJsselgemeenten reageert per brief van 3 juni 2016 op de brief van de ombudsman van 17 mei 2016.
9. De gemeente reageert per brief van 9 juni 2016 op de brief van de ombudsman van 17 mei 2016.
10. De ombudsman stuurt de reacties van de gemeente en Sociale Zaken IJsselgemeenten op 16 juni 2016 door naar mevrouw B. en geeft haar de gelegenheid hierop te reageren.
11. In een e-mail van 16 juni 2016 geeft mevrouw B. haar reactie.
12. In een telefoongesprek van 14 oktober 2016 geeft mevrouw B. een nadere toelichting op haar klacht.
13. Op 25 november 2016 stuurt de ombudsman de gemeente en Sociale Zaken IJsselgemeenten een brief met aanvullende onderzoeksvragen.
14. In een brief van 6 december 2016 reageren de gemeente en Sociale Zaken IJsselgemeenten op de vragen van de ombudsman.
15. In een telefoongesprek van 6 februari 2017 en in een brief van 24 februari 2017 informeert de ombudsman mevrouw B. over de stand van zaken.



16. Op 24 maart 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen, voorlopig oordeel en 2 aanbeveling aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Capelle aan den IJssel toe.
17. Op 24 maart 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen, voorlopig oordeel en 2 aanbevelingen aan mevrouw B. toe.
18. Op 24 maart 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen, voorlopig oordeel en 2 aanbevelingen aan het hoofd van Sociale Zaken IJsselgemeenten toe.
19. Op 27 maart 2017 reageert mevrouw B. op de bevindingen. Zij heeft geen opmerkingen.
20. Op 10 april 2017 verzoekt Sociale Zaken IJsselgemeenten om meer tijd voor een reactie op de bevindingen.
21. Op 20 april 2017 bevestigt de ombudsman het uitstel.
22. Op 26 april 2017 ontvangt de ombudsman van het hoofd van de afdeling Sociale Zaken van IJsselgemeenten een reactie.