



# Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw B. en de heer A.  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Nissewaard

Dossiernummer: 4805  
Datum: 7 mei 2019



## *Samenvatting*

Mevrouw B. en de heer A. hebben tijdelijk te weinig inkomen en vragen de gemeente Nissewaard om een uitkering op grond van de Participatiewet. De gemeente ziet hen als ondernemers en verwijst hen naar het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ). RBZ Rotterdam is bevoegd om namens Nissewaard aanvragen voor een Bbz (bijstandsuitkering voor zelfstandigen)-uitkering te beoordelen. Bij RBZ kunnen mevrouw B. en de heer A. mogelijk een lening krijgen. De heer A. en mevrouw B. protesteren, zij geven niet in aanmerking te komen voor een Bbz-uitkering. De gemeente Nissewaard vraagt hen echter herhaaldelijk om de aanvraag voor een Participatiewet-uitkering in te trekken. Dat doen zij niet.

Noodgedwongen doen mevrouw B. en de heer A. ook een tijdrovende aanvraag bij RBZ. Als mevrouw B. en de heer A. eveneens vasthouden aan hun eerdere aanvraag voor een Participatiewet-uitkering wijst de gemeente die aanvraag af. Zij maken daartegen bezwaar. Ook vragen zij de rechter om een voorlopige voorziening (een kort geding). De gemeente noch RBZ geven hen in de tussentijd een voorschot.

Uiteindelijk stelt de voorzieningenrechter de heer A. en mevrouw B. in het gelijk. Ze hebben recht op een uitkering op basis van de Participatiewet en er moet een voorschot worden toegekend. RBZ betaalt dan snel een voorschot. De heer A. en mevrouw B. zijn bang dat ze dit voorschot later terug moeten betalen, maar de gemeente Nissewaard belooft dat ze het voorschot zal verrekenen met de Participatiewet-uitkering.

De heer A. en mevrouw B. krijgen gedurende een aantal maanden diverse geldbedragen op hun rekening gestort. Specificaties van de bedragen ontbreken. Uiteindelijk vraagt RBZ het verleende voorschot terug. Als de specificaties maanden later binnenkomen blijkt dat de gemeente, in tegenstelling tot haar belofte, geen rekening heeft gehouden met het voorschot van RBZ. De gemeente vindt echter dat de heer A. en mevrouw B. zelf verantwoordelijk zijn. De heer A. en mevrouw B. vragen daarop de ombudsman om een onderzoek.

De ombudsman geeft het echtpaar op 3 van de 4 punten gelijk.

Vragen om intrekking van de aanvraag voor een Participatiewet-uitkering was niet behoorlijk. Mevrouw B. en de heer A. hadden later in de problemen kunnen komen als RBZ hun aanvraag afwees terwijl zij geen lopende aanvraag Participatiewet hadden.



De samenwerking tussen Nissewaard en RBZ had ook beter gemoeten. Nissewaard heeft RBZ zelf opdracht gegeven om aanvragen van ondernemers namens hen te behandelen. Juridisch, maar zeker op het vlak van de behoorlijkheid, stond niets een goede samenwerking met RBZ in de weg. Dit had moeten resulteren in een voorspoedige afhandeling.

Het ontbreken van specificaties zorgde ervoor dat de heer A. en mevrouw B. te laat doorhadden dat de gemeente een andere koers ging varen. De gemeente Nissewaard had haar woord moeten houden ten aanzien van het verrekenen van het voorschot van RBZ met de Participatiewet-uitkering. Dat moet voortaan anders! De ombudsman vindt het goed om te lezen dat de gemeente ervoor zorgt dat er vanaf januari 2019 direct online toegang is tot betalingsspecificaties via *Mijn uitkering*.



## *Inleiding*

De heer A. en mevrouw B. wonen in de gemeente Nissewaard. Ze zijn gehuwd en hebben een kind. Ze leven voornamelijk van het inkomen uit loondienst van de heer A. Daarnaast hebben zij allebei een eigen bedrijf. De heer A. heeft geen opdrachten. Mevrouw B. heeft wel enige inkomsten uit haar schoonheidssalon.

Als de inkomsten uit loondienst ophouden, omdat het contract van de heer A. afloopt, hebben zij te weinig geld om van rond te komen. Daarom vragen zij bij de gemeente een uitkering op grond van de Participatiewet aan.

Omdat beiden staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, verwijst de gemeente hen door naar het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ). RBZ is de instantie die (financiële) ondersteuning en advies aan ondernemers met (financiële) problemen geeft. RBZ beoordeelt aanvragen voor een Bbz-uitkering, een maandelijks aanvullende uitkering<sup>1</sup> voor het dagelijkse levensonderhoud. RBZ vult het bedrijfs- en gezinsinkomen aan tot bijstandsniveau met een renteloze lening. RBZ Rotterdam verstrekt de uitkeringen namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard.

De gemeente Nissewaard vraagt aan de heer A. en mevrouw B. om de aanvraag voor een bijstandsuitkering op grond van de Participatiewet in te trekken. Dat weigert de heer A., omdat hij meent niet te voldoen aan de criteria voor een Bbz-uitkering en hij zijn rechten niet wil verspelen. De gemeente Nissewaard wijst vervolgens de aanvraag voor een bijstandsuitkering af omdat er een voorliggende voorziening is in de vorm van een Bbz-uitkering. Tegen deze beslissing maken de heer A. en mevrouw B. bezwaar.

Noch van de gemeente Nissewaard noch van RBZ ontvangen zij een voorschot op welke uitkering dan ook. Daarom vragen zij de rechter om een voorlopige voorziening. Die stelt dat de heer A. en mevrouw B. beiden niet aan het urencriterium<sup>2</sup> voor ondernemers voldoen. Volgens dit criterium moet een ondernemer 1225 uur per kalenderjaar werkzaam zijn in zijn eigen bedrijf om als zelfstandige aangemerkt te kunnen worden. De rechter overweegt dat zowel de heer A. als mevrouw B. daarom niet als zelfstandigen kunnen worden gezien en niet voor een Bbz-uitkering in aanmerking komen. De gemeente Nissewaard heeft daarom geen reden om een uitkering op grond van de Participatiewet te weigeren. De rechter

---

<sup>1</sup> Voor maximaal een jaar

<sup>2</sup> gebaseerd op artikel 3.6 van de Wet inkomstenbelasting 2001



bepaalt daarnaast dat de gemeente voorschotten moet verstrekken “*overeenkomende met het voor verzoekers geldende normbedrag van een bijstandsuitkering*”. Het eerste voorschot krijgen zij echter van RBZ. Dat moeten zij later weer aan RBZ terugbetalen. Over de voorschotten en de verrekening ontstaan een aantal misverstanden.

De heer A. en mevrouw B. zijn ontevreden over de afhandeling van hun klachten door de gemeente Nissewaard en leggen hun klachten voor aan de ombudsman.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen. De heer A., mevrouw B. en de gemeente Nissewaard kregen de gelegenheid op de bevindingen te reageren. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling. De bevindingen werden ook aan het college van burgemeester en wethouders verstuurd. Na ontvangst van de reacties heeft de ombudsman de bevindingen definitief vastgesteld en geeft hij in dit rapport zijn definitieve oordeel.

### ***Klachten***

- Klacht 1*      Het was onprofessioneel en niet transparant dat de gemeente ons herhaaldelijk en mondeling vroeg om de bijstandsaanvraag in te trekken. Als we de aanvraag hadden ingetrokken hadden we onszelf benadeeld, omdat de bijstandsaanvraag uiteindelijk wel is toegewezen.
- Klacht 2*      Medewerkers van de gemeente hebben ons mondeling en schriftelijk verzekerd dat het voorschot van de RBZ was verrekend met de bijstandsuitkering op grond van de Participatiewet. Later blijkt dit niet zo te zijn.
- Klacht 3*      De gemeente heeft een rechterlijke uitspraak onnodig traag en slordig uitgevoerd.
- Klacht 4*      De gemeente doet ten onrechte en ook nog willekeurig alsof de RBZ en de gemeente 2 verschillende instanties zijn.



## **Bevindingen**

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Mevrouw B. vraagt op 28 december 2015 op grond van het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen 2004 (Bbz) een bedrijfskrediet aan. Zij wil als schoonheidsspecialiste en kapster een eigen onderneming starten en heeft een startkapitaal nodig. Volgens de gemeente Nissewaard is het bedrijf van mevrouw B. niet levensvatbaar en daarom wijzen zij op 24 maart 2016 haar aanvraag af. Mevrouw B. schrijft zich desondanks op 5 mei 2016 in bij de Kamer van Koophandel met haar onderneming Lafenis.
2. De heer A. werkt tot 17 oktober 2016 in loondienst bij M.A.BV. De heer A. schrijft zich diezelfde dag als zzp'er in bij de Kamer van Koophandel.
3. Op 21 oktober 2016 wijst het UWV<sup>3</sup> de aanvraag van de heer A. voor een WW-uitkering (werkloosheidsuitkering) af. De reden daarvan is dat hij in de 36 weken voorafgaand aan zijn werkloosheid minder dan 26 weken heeft gewerkt.
4. De heer A. meldt zich 28 oktober 2016 bij de gemeente Nissewaard om een aanvraag te doen voor een bijstandsuitkering op grond van de Participatiewet. De heer A. heeft op dat moment geen opdrachten voor zijn onderneming. Mevrouw B. heeft wel inkomsten uit haar bedrijf. Deze inkomsten variëren van € 200,- tot € 300,- euro per maand.
5. Op 14 november 2016 wijst de gemeente de bijstandsaanvraag af. De klantmanager inkomen van de gemeente Nissewaard schrijft in het interne rapport 'Afwijzen aanvraag' dat er op 14 november 2016 telefonisch contact is geweest met het RBZ. De heer A. en zijn vrouw moeten bij RBZ een aanvraag op basis van het Besluit Bijstandverlening Zelfstandigen (Bbz) indienen. Dit is een voorliggende voorziening. Om die reden wijst het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard de aanvraag voor een uitkering op grond van de Participatiewet af.  
De klantmanager schrijft verder in het interne rapport:  
*"Belanghebbende heeft de mogelijkheid gehad om deze huidige aanvraag in te trekken, waarbij een vermelding wordt gedaan dat bij een eventuele afwijzing van de aanvraag Bbz-uitkering, belanghebbende alsnog met terugwerkende kracht vanaf meldingsdatum*

---

<sup>3</sup> Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen



*van deze aanvraag aanspraak kan maken op een bijstandsuitkering. Belanghebbende heeft geweigerd de aanvraag in te trekken."*

6. Op 24 november 2016 vragen de heer A. en mevrouw B. bij RBZ een uitkering op grond van het Bbz aan.
7. De heer A. maakt op 15 december 2016 bezwaar bij de gemeente Nissewaard tegen het besluit van 14 november 2016 waarin de gemeente zijn aanvraag voor een uitkering op grond van de Participatiewet afwijst.
8. De heer A. en mevrouw B. vragen op 23 december 2016 een voorlopige voorziening bij de rechter. Dit doen zij omdat zij al die tijd geen voorschotten hebben gekregen. Niet van RBZ en niet van de gemeente Nissewaard.
9. Op 17 januari 2017 is er zitting en op 24 januari 2017 doet de voorzieningenrechter uitspraak. De voorzieningenrechter beslist dat de heer A. en mevrouw B. recht hebben op een voorschot op de Participatiewetuitkering van de gemeente Nissewaard met ingang van 23 december 2016, de dag dat zij het verzoek om een voorlopige voorziening indienden. De rechter overweegt dat de gemeente bij de beoordeling van de vraag of er sprake is van een zelfstandige in de zin van de Bbz moet toetsen aan de vereisten van artikel 1 van het Bbz. Eén van de vereisten is dat de belanghebbende minstens 1225 uur per kalenderjaar in zijn eigen bedrijf werkzaam moet zijn. Volgens de voorzieningenrechter voldoen de heer A. en mevrouw B. niet aan het uren criterium van 1225 uur per kalenderjaar en kunnen zij daarom beiden niet als zelfstandige in de zin van de Bbz worden aangemerkt. De rechter stelt voorts dat nu de heer A. en mevrouw B. vanwege het uren criterium niet als zelfstandigen in de zin van het Bbz kunnen worden aangemerkt er: *".. geen reden (is) om bijstand op grond van de Participatiewet te weigeren"*.
10. Op 25 januari 2017 komt volgens het ontvangststempel van de gemeente Nissewaard, het vonnis van de voorzieningenrechter binnen bij de gemeente Nissewaard.
11. RBZ betaalt aan de heer A. en mevrouw B. over de periode van 23 december 2016 tot en met 31 januari 2017 een voorschot van € 1.263,58 uit. Tijdens het onderzoek van de ombudsman is niet gebleken op welke datum RBZ deze betaling precies heeft gedaan. De ombudsman gaat ervan uit dat die betaling eind januari 2017, begin februari 2017 heeft plaatsgevonden.



12. Op 10 februari 2017 vult een medewerker van de gemeente Nissewaard een formulier 'verzoek voorschot' in ten gunste van de heer A. en mevrouw B.. Er staat geen handtekening van de heer A. op. In plaats daarvan de handgeschreven opmerking: "Naar aanleiding v/d uitspraak v/d voorzieningenrechter Besluit/Uitspraak VOVO."
13. Op 13 februari 2017 krijgen de heer A. en mevrouw B. van de gemeente Nissewaard een eerste voorschot uitgekeerd van € 455,20. Zij hadden volgens de berekening van de gemeente recht op € 1.718,78, maar daar is het voorschot van RBZ (€ 1.263,58) vanaf getrokken.
14. Op 14 februari 2017 vindt een hoorzitting plaats naar aanleiding van het bezwaarschrift van 5 december 2016 van de heer A. en mevrouw B. tegen de weigering van de gemeente om hen een uitkering op grond van de Participatiewet toe te kennen. De advocate van de heer A. en mevrouw B. geeft aan dat er financiële moeilijkheden ontstaan als het RBZ-voorschot wordt teruggevorderd. Een advocate van de gemeente laat mondeling en per e-mail weten dat: "Deze inkomsten (uit het voorschot) zijn verrekend met de door de gemeente verstrekte voorschotten".
15. Op 20 februari 2017 wordt het vonnis van de voorzieningenrechter geüpload in het digitale zaakstelsel Corsa van de gemeente Nissewaard.
16. Op 21 februari 2017 kent de gemeente Nissewaard de heer A. met ingang van 28 oktober 2016 een bijstandsuitkering toe. De gemeente schrijft in het besluit dat zij de uitkering over de periode van 17 oktober 2016 tot en met 27 oktober 2016 afwijst, omdat de heer A. zich pas op 28 oktober 2016 officieel heeft gemeld.
17. De klantmanager Inkomen schrijft in een interne rapportage<sup>4</sup> dat hij op 21 februari 2017 telefonisch contact heeft gehad met RBZ. RBZ betaalde de heer A. en mevrouw B. over de periode 23 december 2016 tot en met 31 januari 2017 een voorschot van € 1.263,58. De gemeente heeft het resterende bedrag over deze periode ad € 455,20<sup>5</sup> uitbetaald. Het voorschot van RBZ, dient RBZ zelf van de heer A. terug te vorderen. In deze rapportage staat verder dat de heer A. een uitkering aanvraagt vanaf 17 oktober 2016. Deze datum is volgens de klantmanager ook zijn laatste werkdag geweest.

---

<sup>4</sup> 'Rapport herzieningsbesluit eerdere afgewezen aanvraag bijstandsuitkering van 02-11-2016, zie afwijzingsbeschikking d.d. 14-11-2016'

<sup>5</sup> € 1.718,78 minus € 1.263,58





18. Op 9 maart 2017 betaalt de gemeente Nissewaard de heer A. en mevrouw B. een 2<sup>e</sup> voorschot ad € 1.333,78.
19. Op 10 maart 2017 verklaart de gemeente Nissewaard het bezwaarschrift van 15 december 2016 (tegen de afwijzing van de aanvraag van een Participatiewet-uitkering) niet-ontvankelijk. De gemeente geeft als reden dat zij inmiddels wel een uitkering aan de heer A. heeft toegekend. De gemeente geeft de heer A. een proceskostenvergoeding voor de kosten die hij redelijkerwijs heeft moeten maken.

Periode	Norm	Inkomsten incl. VT en vrijlating	Reservering VT	Netto bijstand	Werkelijk betaald	Betaaldatum
Voorschot					€ 455,20	13-2-2017
Voorschot					€1.333,78	9-3-2017
Voorschot					€1.333,78	29-3-2017
17-10-2016 t/m 27-10-2016	€ 495,33	€ 129,34	€ 24,77	€ 341,22	€ 341,22	30-5-2017
28-10-2016 t/m 31-10-2016	€ 180,12	€ 47,03	€ 9,01	€ 124,08	€ 0,00	7-4-2017
November	€ 1.395,93	€ 273,38	€ 69,80	€ 1.052,75	€ 0,00	7-4-2017
December	€ 1.395,93	€ 273,38	€ 69,80	€ 1.052,75	€ 0,00	7-4-2017
Januari	€ 1.403,98	€ 144,18	€ 70,20	€ 1.189,60	€ 296,42	7-4-2017
Februari	€ 1.403,98	€ 830,27	€ 35,89	€ 537,82	€ 537,82	7-4-2017
Maart	€ 1.403,98	€ 196,76	€ 70,20	€ 1.137,02	€1.137,02	7-4-2017
April	€ 1.403,98	€ 144,18	€ 70,20	€ 1.189,60	€1.189,60	3-5-2017
Mei	€ 1.403,98	€ 192,24	€ 70,20	€ 1.141,54	€1.141,54	30-5-2017
<b>Totaal</b>	<b>€ 10.487,21</b>	<b>€ 2.230,76</b>	<b>€ 490,07</b>	<b>€ 7.766,38</b>	<b>€7.766,38</b>	
Vakantiegeld uitbetaald			€ 395,10			30-5-2017
Nog uit te betalen vakantiegeld			<b>€ 94,97</b>			

Figuur 2 Betalingsoverzicht periode 17-10-2016 tot en met mei 2017

Uit het bovenstaand overzicht blijkt, dat het totaalbedrag aan bijstand waar klager recht op had op grond van de Pw., overeenkomt met het bedrag dat werkelijk aan klager is uitbetaald.

Afbeelding 1 betalingsoverzicht opgesteld door de gemeente Nissewaard

20. Op 23 maart 2017 dient de heer A. een bezwaarschrift in tegen de ingangsdatum van de bijstandsuitkering.
21. Op 29 maart 2017 betaalt de gemeente Nissewaard de heer A. en mevrouw B. een derde voorschot van € 1.333,78 uit.



22. Op 25 april 2017 vordert RBZ het voorschot dat zij naar aanleiding van de uitspraak in voorlopige voorziening verstrekte ad € 1.263,58 van de heer A. en mevrouw B. terug.
23. Op 19 mei 2017 besluit de gemeente Nissewaard de ingangsdatum van de uitkering te veranderen in 17 oktober 2016. Dit doet zij naar aanleiding van het bezwaarschrift van de heer A. en mevrouw B. van 23 maart 2017. Diezelfde dag stuurt de gemeente Nissewaard de heer A. per e-mail een betalingsspecificatie. In de specificatie staan de gegevens van de betalingen van de gemeente Nissewaard aan de heer A. en mevrouw B. tot die datum. Achter de eerste drie betalingen staat het woord 'voorschot' vermeld.
24. Op 30 mei 2017 vindt de heer A. betaald werk. Hij meldt dit bij de gemeente Nissewaard.
25. De gemeente Nissewaard besluit op 25 juli 2017 dat zij de uitkering van de heer A. beëindigt vanaf 30 mei 2017.
26. In het kader van de afhandeling van 6 klachten van de heer A. en mevrouw B. over de gang van zaken doet de klachtencoördinator op 3 oktober 2017 een aanbeveling aan de directeur van het cluster Bewonerszaken van de gemeente Nissewaard: *"Het zou de transparantie met betrekking tot betalingen van de bijstandsuitkering bevorderen, wanneer iedere betaling vergezeld zou gaan met een duidelijke betalingsspecificatie. In de huidige werkwijze is het niet gebruikelijk dat er specificaties worden gestuurd wanneer er sprake is van uitbetaling van voorschotten, die later weer verrekend moeten worden....Het zou een transparante werkwijze ten goede komen als de specificaties online door belanghebbenden te raadplegen zouden zijn."*

### **Standpunt klagers**

27. Het standpunt van de heer A. en mevrouw B. is overeenkomstig hun klachten.
28. Een week nadat we een Participatiewet-uitkering hadden aangevraagd werden we telefonisch verzocht om onze aanvraag in te trekken. Wij hebben dit geweigerd. De volgende dag werden we opnieuw gewaarschuwd en bedreigd door de gemeente dat als we onze aanvraag niet zelf intrekken er een officiële afwijzing zal plaatsvinden. Als we aan het begin onze aanvraag voor een Participatiewet uitkering hadden ingetrokken konden we nu niet bewijzen dat we gelijk hadden en de gemeente Nissewaard voor zijn fouten aansprakelijk stellen.



We werden onnodig naar de RBZ verwezen. Tijdens het eerste gesprek met een RBZ medewerker hoorden we gelijk dat we 100% geen recht op Bbz hadden. Om de gemeente te bewijzen dat dit echt zo was moesten we bij het RBZ toch de Bbz aanvraag indienen. Een Bbz-aanvraag kost tijd en geld (ondernemingsplan, administratie, communicatie).

29. Als gemeente en RBZ twee verschillende instanties zijn en hun betalingen totaal los van elkaar gebeuren, waarom heeft de gemeente Nissewaard dan het eigen Participatiewet voorschot verrekend met het voorschot van het RBZ? De gemeente concludeert in haar brief van 3 oktober 2017 dat alle bedragen, waar op grond van de Participatiewet recht op was, zijn uitbetaald. Dit werd echter pas na 8 maanden en na inzet van meerdere werkuren ontdekt. Wij hadden alleen onduidelijke specificaties. De gemeente heeft ons op meerdere manieren verzekerd dat het RBZ voorschot was verrekend met de Participatiewet uitkering. Die toezeggingen van een advocate van de gemeente zijn niet ingetrokken.

#### *Standpunt gemeente*

30. Sinds 1 januari 2016 is het RBZ te Rotterdam bevoegd tot het zelfstandig uitvoeren van aanvragen van uitkeringen op grond van het Bbz van inwoners van de gemeente Nissewaard. Dit heeft onder andere tot gevolg dat het RBZ zonder tussenkomst van de gemeente Nissewaard alle financiële handelingen verricht. Een aanvraag voor een uitkering op grond van de Participatiewet wordt volledig en alleen door de gemeente uitgevoerd. In geval van een onterecht ontvangen uitkering of voorschot dient het verschuldigde bedrag te worden terugbetaald aan de uitkerende instantie.
31. Gedurende de periode dat de heer A. recht had op een uitkering van de Participatiewet is deze ook volledig door de gemeente aan hem uitbetaald. Het voorschot van het RBZ werd in eerste instantie als extra inkomsten gezien. De eerste betaling van de bijstandsuitkering betrof een aanvulling van het inkomen tot bijstandsniveau. Toen echter bleek dat het voorschot van de RBZ onterecht was toegekend en de heer A. dit zou moeten terugbetalen, heeft de gemeente alsnog zorg gedragen voor compensatie tot aan het bijstandsniveau. Het onterecht verstrekte voorschot van de RBZ heeft de heer A. persoonlijk ontvangen. Hij zal dit voorschot dan ook persoonlijk aan het RBZ moeten terugbetalen. De gemeente is niet aansprakelijk voor de terugbetaling.



32. Na het indienen van een schriftelijke aanvraag voor een bijstandsuitkering kreeg de heer A. het advies eerst een uitkering RBZ aan te vragen. De werkcoach verzocht hem mondeling en per e-mail de aanvraag bij de gemeente in te trekken en eerst het besluit van het RBZ af te wachten. De heer A. gaf de voorkeur aan een schriftelijke afwijzing. Aan deze wens heeft de gemeente voldaan door de afwijzingsbeschikking van 14 november 2016 naar hem toe te sturen. Wanneer het besluit op een voorliggende voorziening moet worden afgewacht kan de aanvrager het advies krijgen de aanvraag voor een bijstandsuitkering in te trekken. Dit advies kan mondeling, schriftelijk of per e-mail worden gegeven. Het is naar onze mening geen teken van onprofessioneel gedrag bij het toepassen van regels. Op het intrekingsformulier wordt dan vermeld dat de aanvraagdatum blijft staan, als later blijkt dat het RBZ geen voorliggende voorziening is.

### *Wet en regelgeving*

#### **33. Algemene wet bestuursrecht**

##### **Hoofdstuk 10 Bepalingen over bestuursorganen**

###### Artikel 10:2

Een door de gemandateerde binnen de grenzen van zijn bevoegdheid genomen besluit geldt als een besluit van de mandaatgever.

###### Artikel 10:6

1 De mandaatgever kan de gemandateerde per geval of in het algemeen instructies geven ter zake van de uitoefening van de gemandateerde bevoegdheid.

2 De gemandateerde verschaft de mandaatgever op diens verzoek inlichtingen over de uitoefening van de bevoegdheid.

###### Artikel 10:7

De mandaatgever blijft bevoegd de gemandateerde bevoegdheid uit te oefenen.

#### **Participatiewet**

##### Artikel 5 Bijstand en voorliggende voorziening

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

e. voorliggende voorziening: elke voorziening buiten deze wet waarop de belanghebbende of het gezin aanspraak kan maken, dan wel een beroep kan doen, ter verwerving van middelen of ter bekostiging van specifieke uitgaven.



#### Artikel 11 Rechthebbenden

1 Iedere in Nederland woonachtige Nederlander die hier te lande in zodanige omstandigheden verkeert of dreigt te geraken dat hij niet over de middelen beschikt om in de noodzakelijke kosten van bestaan te voorzien, heeft recht op bijstand van overheidswege.

#### Artikel 15 Voorliggende voorziening

1 Geen recht op bijstand bestaat voor zover een beroep kan worden gedaan op een voorliggende voorziening die, gezien haar aard en doel, wordt geacht voor de belanghebbende toereikend en passend te zijn. Het recht op bijstand strekt zich evenmin uit tot kosten die in de voorliggende voorziening als niet noodzakelijk worden aangemerkt.

2....

#### Artikel 78f Grondslag Bbz 2004

Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot de verlening van bijstand en bijstand ter voorziening in de behoefte aan bedrijfskapitaal op grond van deze wet aan zelfstandigen en aan personen die algemene bijstand ontvangen en voornemens zijn een bedrijf of zelfstandig beroep te beginnen en zich in verband hiermee niet beschikbaar stellen voor arbeid in dienstbetrekking gedurende de voorbereidingsperiode van ten hoogste twaalf maanden, waarbij kan worden afgeweken van de artikelen 9, 10, 11, 32, 34, 40, 41, 45, 58, 69, 77 en de paragrafen 4.2, 6.1 en 7.1.

### 34. Besluit Bijstandverlening Zelfstandigen 2004 (Bbz)

#### Artikel 1 Definitiebepalingen

In dit besluit en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a. wet: Participatiewet;
- b. zelfstandige: de belanghebbende van 18 jaar tot aan de pensioengerechtigde leeftijd, bedoeld in artikel 7a, eerste lid, van de Algemene Ouderdomswet die voor de voorziening in het bestaan is aangewezen op arbeid in eigen bedrijf of zelfstandig beroep hier te lande en die:
  1. voldoet aan de wettelijke vereisten voor de uitoefening daarvan;
  2. voldoet aan het uren criterium, bedoeld in artikel 3.6 van de Wet inkomstenbelasting 2001, en
  3. alleen of samen met degenen met wie hij het bedrijf of zelfstandig beroep uitoefent de volledige zeggenschap in dat bedrijf of zelfstandig beroep heeft en de financiële risico's daarvan draagt;



c. levensvatbaar bedrijf of zelfstandig beroep: het bedrijf of zelfstandig beroep waaruit de zelfstandige naar verwachting na bijstandsverlening een inkomen zal verwerven dat, samen met het overige inkomen, toereikend is voor de voortzetting van het bedrijf of zelfstandig beroep en voor de voorziening in het bestaan;

#### Artikel 2 Kring van rechthebbenden

1 Algemene bijstand kan worden verleend aan:

- a. de zelfstandige die gedurende een redelijke termijn als zodanig werkzaam is geweest en wiens bedrijf of zelfstandig beroep levensvatbaar is;
- b. ...
- c. ...
- d. de zelfstandige wiens bedrijf of zelfstandig beroep niet levensvatbaar is en die zich verplicht de activiteiten in het bedrijf of zelfstandig beroep zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 12 maanden, te beëindigen;

#### 35. Mandaatbesluit gemeente Nissewaard Zelfstandigen

##### Artikel 1

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard mandateert aan het college van Rotterdam de bevoegdheid tot:

- a. het uitvoeren van het Bbz 2004;
- b. het verstrekken van voorschotten op grond van art. 52 Participatiewet in het kader van het Bbz 2004;
- c. het verstrekken van bijzondere bijstand op grond van de Participatiewet aan zelfstandigen voor woonkostentoeslag en verschuldigde premie arbeidsongeschiktheidsverzekering;
- d. het innemen van aanvragen, het voorbereiden en het nemen van toekenningsbesluiten op grond van de IOAZ; de financiële verantwoording aan het CBS, met uitzondering van de re-integratiestatistiek, betreffende het Bbz 2004;
- e. het uitvoeren van een dwangbevel;
- f. het verwerken van gegevens van inwoners uit de deelnemende gemeenten ten behoeve van de uitvoering van het Bbz 2004 en IOAZ met in achtname van de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet Basisregistratie Personen;
- g. het, ten behoeve van de uitvoering van het Bbz 2004 en onderzoek toekenning uitkeringen IOAZ, inzien van het GBA-V dan wel GUC (Rotterdam) van gegevens van inwoners van de deelnemende gemeenten;



- h. het toepassen van de artikelen 4.18 en 4.20 van de Algemene wet bestuursrecht inzake de dwangsom bij niet tijdig beslissen;
- i. het vestigen van een recht van hypotheek en pand in het kader van verstrekking van bedrijfskapitaal;
- j. het opleggen van een maatregel dan wel boete op grond van de Participatiewet in het kader van de uitvoering van het Bbz 2004.

Het mandaat strekt zich niet uit tot:

- a. de afhandeling van klachten;
- b. de behandeling van bezwaar en beroep;
- c. de behandeling van een verzoek om informatie in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur;

Artikel 3

Voor de uitvoering van het Bbz 2004 en de IOAZ worden de Rotterdamse beleidsregels van overeenkomstige toepassing verklaard.

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

36. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Nissewaard aan de behoorlijkheidsvereisten:

#### **Fair Play**

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

*De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.*

#### **Betrouwbaarheid**

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

*De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.*



### **Samenwerking**

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

*Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger 1 loket voor zijn vraag of probleem.*

### **Overwegingen**

37. De overwegingen van de ombudsman worden per klacht weergegeven.

*Klacht 1* Het was onprofessioneel en niet transparant dat de gemeente ons herhaaldelijk en mondeling vroeg om de bijstandsaanvraag in te trekken. Als we de aanvraag hadden ingetrokken hadden we onszelf benadeeld, omdat de bijstandsaanvraag uiteindelijk wel is toegewezen.

38. De gemeente Nissewaard heeft bevestigd dat zij de heer A. heeft gevraagd om zijn aanvraag in te trekken. Op het intrekingsformulier wordt volgens de gemeente dan vermeld dat de aanvraagdatum blijft staan, als later blijkt dat RBZ toch geen voorliggende voorziening is.

39. De ombudsman vindt in algemene zin dat het op verzoek van een gemeente intrekken van een aanvraag voor een uitkering niet in het belang is van de aanvrager. Het voordeel lijkt uitsluitend bij de gemeente te liggen, in de zin dat het intrekken van de aanvraag een verlichting van haar administratieve lasten is. De ombudsman ziet wel in dat het formeel afwijzen van een aanvraag voor de gemeente meer arbeidsintensief is, maar vindt dat onvoldoende rechtvaardiging om een dergelijk voorstel te doen.

40. Immers, het administratieve belang van de gemeente weegt niet op tegen het risico dat de burger later in bewijsnood kan komen als blijkt dat hij toch geen recht heeft op de volgens de gemeente voorliggende voorziening. Een aantekening op een intrekingsformulier is immers geen besluit van het college van burgemeester en wethouders en geen onvoorwaardelijke toezegging van het bevoegde bestuursorgaan waar de burger op mag vertrouwen.





41. In de situatie van de heer A. en mevrouw B. ziet de ombudsman nog extra redenen waarom hij vindt dat de gemeente hen niet had moeten verzoeken de aanvraag in te trekken. De eerste is dat de heer A. en mevrouw B. het vanaf het eerste moment oneens waren met de verwijzing naar RBZ en dat zij dit aan de gemeente lieten weten. Als zij hun aanvraag hadden ingetrokken hadden zij geen afwijzende beslissing ontvangen en hadden zij niet de kans om tegen deze beslissing formeel bezwaar te maken. De gemeente had dit mee moeten wegen toen zij bij de heer A. en mevrouw B. aandrong op intrekking van de aanvraag.
  42. De heer A. en mevrouw B. en de gemeente Nissewaard hadden bovendien tegengestelde financiële belangen. Een uitkering op grond van de Participatiewet is een gift terwijl een Bbz-uitkering in principe een lening is, die zij terug zouden moeten betalen. Het (niet) toekennen van een aanvraag op grond van de Participatiewet heeft daarom andere rechtsgevolgen dan het (niet) toekennen van een aanvraag voor een Bbz-lening. De gemeente had zich ook dit moeten realiseren en hen niet moeten vragen de aanvraag in te trekken.
  43. Door toch aan te dringen op het intrekken van de aanvraag en geen rekening te houden met de (rechts)gevolgen daarvan, heeft de gemeente in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Fair Play gehandeld.
- Klacht 2* Medewerkers van de gemeente hebben ons mondeling en schriftelijk verzekerd dat het voorschot van de RBZ was verrekend met de bijstandsuitkering op grond van de Participatiewet. Later blijkt dit niet zo te zijn.
44. Ook ten aanzien van deze klacht is er geen discussie over de vraag of de gemeente, in eerste instantie, mondeling en schriftelijk heeft verzekerd dat het voorschot van RBZ was of zou worden verrekend met de bijstandsuitkering op grond van de Participatiewet. De gemeente heeft over het voorschot RBZ schriftelijk aangegeven *“Deze inkomsten (uit het voorschot) zijn verrekend met de door de gemeente verstrekte voorschotten”*. De heer A. en mevrouw B. mochten er daarom op vertrouwen dat de gemeente overeenkomstig haar toezegging zo zou handelen. De heer A. en mevrouw B. hoefde er dan ook niet op te rekenen dat de gemeente deze toezegging niet zou nakomen.
  45. Het was juridisch ook logisch dat de gemeente de door RBZ verstrekte voorschotten op grond van het Bbz zou verrekenen met de voorschotten op de



Participatiewet. Immers zowel voor de Participatiewet als voor het RBZ is de gemeente Nissewaard het bevoegde bestuursorgaan.

46. De ombudsman vindt dat de gemeente op het moment dat zij besloot toch niet rechtstreeks te verrekenen, de heer A. en mevrouw B. actief en volledig had moeten informeren dat zij de voorschotten op de Participatiewet niet met het voorschot van RBZ zou verrekenen. Dan konden de heer A. en mevrouw B. reageren (protesteren) en anticiperen (door bijvoorbeeld geld opzij te zetten).
  47. De ombudsman vindt dat de gemeente, zeker omdat ze op haar toezeggingen terugkwam, met RBZ en de heer A. en mevrouw B. vooraf had moeten overleggen hoe de verrekening dan op de voor de heer A. en mevrouw B. minst bezwarende wijze kon plaatsvinden.
  48. De heer A. en mevrouw B. ontvingen bovendien pas op 19 mei 2017 een overzicht van alle betalingen. Het is niet behoorlijk om hen zo laat na de eerste betalingen van eind januari 2017, een overzicht van bedragen toe te sturen zonder daar een uitgebreide en juiste toelichting op te geven, zeker ook vanwege de voorgeschiedenis in dit dossier. De ombudsman vindt het standpunt van de gemeente tijdens de klachtbehandeling, dat zij uit de betalingen zelf hadden kunnen afleiden wat wel en niet verrekend was, niet behoorlijk en in strijd met het vereiste van een Fatsoenlijke Bejegening.
- Klacht 3* De gemeente heeft een rechterlijke uitspraak onnodig traag en slordig uitgevoerd.
49. De ombudsman ziet niet goed in, waarom de gemeente Nissewaard niet zelf het voorschot verstrekke. De voorzieningenrechter had immers in zijn uitspraak van 24 januari 2017 bepaald dat 'verweerder', de gemeente Nissewaard, vanaf 23 december 2016 bij wijze van voorschotten betalingen moest doen overeenkomende met het voor verzoekers geldende normbedrag van een bijstandsuitkering.
  50. Het belangrijkste was echter dát een voorschot werd verstrekt. Dat kwam op 31 januari 2017 van RBZ. Het eerste voorschot van de gemeente Nissewaard kwam op 13 februari 2017. Dat is ongeveer 3 weken na het vonnis. Doordat er al een voorschot van RBZ van € 1.263,58 was betaald vindt de ombudsman 3 weken niet onbehoorlijk lang.



*Klacht 4* De gemeente doet ten onrechte en ook nog willekeurig alsof de RBZ en de gemeente 2 verschillende instanties zijn.

51. De ombudsman vindt in algemene zin dat de overheid op eigen initiatief en in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen moet werken. De overheid moet een burger zoveel mogelijk 1 loket bieden voor een vraag of probleem en dus niet van het kastje naar de muur sturen.
52. In het geval van de uitvoering van de Bbz 2004 is er een uitgelezen kans om uitvoering te geven aan het van toepassing zijnde behoorlijkheidsvereiste Goede Samenwerking. De gemeente Nissewaard is immers het verantwoordelijke bestuursorgaan voor het uitvoeren van het Bbz 2004. Dat de gemeente de feitelijke uitvoering gemandateerd heeft aan RBZ doet daar niets aan af. Het mandaat houdt in dat RBZ besluiten neemt namens de gemeente Nissewaard, maar ook dat de gemeente Nissewaard zelf nog steeds besluiten op grond van het Bbz mag nemen. Juridisch staat daarom niets in de weg aan een goede onderlinge samenwerking en een warme en versnelde overdracht van de aanvraag van de heer A. en mevrouw B. van RBZ aan de gemeente Nissewaard.
53. De juridische verhouding tussen de gemeente Nissewaard en RBZ had ook voordelen op moeten leveren bij de verrekening van het verstrekte voorschot. De gemeente stelt zich echter op het onterechte standpunt dat de uitkering terugbetaald moet worden aan de betalende uitkeringsinstantie. De gemeente is in beide gevallen immers zelf de uitkeringsinstantie.
54. De ombudsman heeft niet kunnen constateren dat de gemeente Nissewaard en RBZ gebruik hebben gemaakt van de bij uitstek voorliggende mogelijkheid om samen te werken, teneinde het voor de heer A. en mevrouw B. zo makkelijk mogelijk te maken. Dit had heel goed wel gekund. De ombudsman vindt daarom dat de gemeente Nissewaard in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede Samenwerking heeft gehandeld.



## *Oordeel*

De ombudsman verbindt aan zijn bevindingen een oordeel.

*Klacht 1*      Het was onprofessioneel en niet transparant dat de gemeente ons herhaaldelijk en mondeling vroeg om de bijstandsaanvraag in te trekken. Als we de aanvraag hadden ingetrokken hadden we onszelf benadeeld, omdat de bijstandsaanvraag uiteindelijk wel is toegewezen.

De onderzochte gedraging van de gemeente Nissewaard, is niet behoorlijk. De gemeente heeft onvoldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Fair Play.

*Klacht 2*      Medewerkers van de gemeente hebben ons mondeling en schriftelijk verzekerd dat het voorschot van de RBZ was verrekend met de bijstandsuitkering op grond van de Participatiewet. Later blijkt dit niet zo te zijn.

De onderzochte gedraging van de gemeente Nissewaard, is niet behoorlijk. De gemeente heeft onvoldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Betrouwbaarheid.

*Klacht 3*      De gemeente heeft een rechterlijke uitspraak onnodig traag en slordig uitgevoerd.

De onderzochte gedraging van de gemeente Nissewaard, is wel behoorlijk. De gemeente heeft voldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Betrouwbaarheid.

*Klacht 4*      De gemeente doet ten onrechte en ook nog willekeurig alsof de RBZ en de gemeente 2 verschillende instanties zijn.

De onderzochte gedraging van de gemeente Nissewaard, is niet behoorlijk. De gemeente heeft onvoldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Goede samenwerking.



### ***Interne aanbeveling***

De ombudsman had kennis genomen van de interne aanbeveling van de klachtencoördinator van 3 oktober 2017 en kon zich daarin vinden.

In het kader van hoor en wederhoor over de concept-bevindingen van de ombudsman vroeg hij de gemeente op welke manier zij uitvoering zal geven aan deze interne aanbeveling.

*“Het zou de transparantie met betrekking tot betalingen van de bijstandsuitkering bevorderen, wanneer iedere betaling vergezeld zou gaan met een duidelijke betalingsspecificatie. In de huidige werkwijze is het niet gebruikelijk dat er specificaties worden gestuurd wanneer er sprake is van uitbetaling van voorschotten, die later weer verrekend moeten worden....Het zou een transparante werkwijze ten goede komen als de specificaties online door belanghebbenden te raadplegen zouden zijn.”*

### ***Reactie gemeente Nissewaard***

Op 4 april 2019 reageert de gemeente Nissewaard op de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman. De gemeente schrijft dat zij het eens is met de redeneringen die leiden tot de conclusies van de ombudsman in de vier klachtonderdelen. Wat betreft de interne aanbeveling schrijft de gemeente:

*“Per 21 januari 2019 is het voor mensen met een participatiewetuitkering mogelijk om via de website van de gemeente in te loggen met DigiD op Mijn uitkering. Hiermee heeft belanghebbende altijd inzage in alle betalingen en alle (ingehouden) bedragen die van invloed zijn op het netto bedrag van de uitkering.”*

Omdat de gemeente de eigen, interne aanbeveling inmiddels heeft geïmplementeerd in het administratieve proces, houdt de ombudsman het daarbij.



Bijlage bij rapport 4805

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

1. Op 9 mei 2017 stuurt de heer A. een e-mail aan de gemeente Nissewaard waarin hij een aantal gebeurtenissen beschrijft.
2. Op 25 juni 2017 dient de heer A. een klacht in over de afdeling Voorne-Putten Werkt en de afdeling Inkomen van de gemeente Nissewaard.
3. Op 25 juli 2017 vindt een hoorgesprek plaats.
4. Op 8 november 2017 reageert de gemeente Nissewaard op 6 klachten van de heer A. en mevrouw B..

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

5. Op 13 december 2017 bezoeken mevrouw B. en de heer A. het spreekuur van de ombudsman in Spijkenisse (gemeente Nissewaard).
6. Op 9 februari 2018 sturen mevrouw B. en de heer A. een e-mail aan de ombudsman.
7. De ombudsman stuurt op 19 februari 2018 een ontvangstbevestiging en geeft aan dat hij nog even tijd nodig heeft om goed naar de klacht te kijken.
8. Op 16 maart 2018 bevestigt de ombudsman een telefoongesprek met mevrouw B. en het opvragen van een aantal documenten.
9. Op 18 maart 2018 mailt mevrouw B. de ombudsman een aantal documenten.
10. Op 16 april 2018 stuurt de ombudsman mevrouw B. en de heer A. een *'verklaring dossierinzage'* met het verzoek deze te ondertekenen en terug te sturen.
11. Mevrouw B. en de heer A. ondertekenen en mailen op 16 april 2018 een verklaring inzage, waarmee zij aangeven dat zij ermee instemmen dat de ombudsman hun dossier inziet en kopieën maakt.
12. Op 14 mei 2018 besluit de ombudsman een onderzoek in te stellen naar een deel van de klachten van de heer A. en mevrouw B..
13. Op 17 mei 2018 mailt de gemeente Nissewaard de ombudsman een ontvangstbevestiging.
14. Op 28 mei 2018 mailt een juridisch medewerker een document van 16 mei 2018.
15. Op 8 juni 2018 stuurt de teamcoördinator Inkomen een e-mail met contactgegevens voor het maken van een afspraak
16. Op 11 juni 2018 belt de ombudsman met de teamcoördinator Inkomen voor het maken van een afspraak. De ombudsman mailt vervolgens 2 voorstellen voor een datum en tijdstip.
17. Op 15 juni 2018 bevestigt de teamcoördinator Inkomen de keuze voor 21 juni 2018, al wordt het tijdstip wat verschoven.



18. Op 20 juni 2018 zegt de ombudsman de dossierinzage op 21 juni 2018 af wegens ziekte van een medewerker.
19. Op 26 juni 2018 mailt de ombudsman de teamcoördinator Inkomen een aantal nieuwe data voor een dossierinzage.
20. Op 6 juli 2018 stuurt de ombudsman een tussenbericht met de stand van zaken aan de heer A. en mevrouw B..
21. Op 10 juli 2018 neemt de ombudsman inzage in het dossier van de heer A..
22. Op 2 oktober 2018 stuurt de ombudsman de heer A. en mevrouw B. een tussenbericht met de stand van zaken.
23. Op 13 februari 2019 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de heer A. en mevrouw B. en aan de gemeente Nissewaard.
24. Op 22 maart 2019 stuurt de klachtencoördinator van de gemeente Nissewaard de ombudsman een tussenbericht. De gemeente biedt excuses aan dat de gestelde termijn is overschreden. De gemeente zal de ombudsman binnenkort volledig informeren.
25. Op 28 maart 2019 stuurt de directeur van het cluster Bewonerszaken van de gemeente Nissewaard een brief aan de ombudsman met daarin de reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
26. Op 14 april 2019 sturen de heer A. en mevrouw B. een e-mail aan de ombudsman. Zij vragen naar de stand van zaken en zijn ontevreden dat ze 4 maanden geen reactie hebben ontvangen.
27. Op maandag 15 april 2019 neemt de ombudsman telefonisch contact op met mevrouw B.. Ze geeft aan de bevindingen en het voorlopig oordeel niet te hebben ontvangen. De ombudsman zal de bevindingen nogmaals per e-mail, maar ook per post versturen.
28. Op 18 april 2019 laat mevrouw B. per e-mail weten dat zij nog steeds geen bericht heeft ontvangen.
29. Op 23 april 2019 spreekt de ombudsman de voicemail in van mevrouw B. De ombudsman vraagt of de stukken goed zijn angekommen.
30. Op 24 april 2019 laten de heer A. en mevrouw B. per e-mail weten dat zij pas op 19 april 2019 de bevindingen en het voorlopig oordeel hebben ontvangen.
31. Op 29 april 2019 neemt de ombudsman telefonisch contact op met mevrouw B.. Het lukt mevrouw B. nu niet (meer) om inhoudelijk te reageren op de bevindingen. Ze gaat er mee akkoord dat de ombudsman desondanks zijn bevindingen en oordeel vaststelt.