

# Ombudsman Hoogeveen

College van burgemeester  
en wethouders van Hoogeveen  
t.a.v. klachtencoördinator

DATUM 8 juni 2020  
ONDERWERP Informatie.m.b.t. bijzondere bijstand  
ONS KENMERK

Geacht college,

Bij uw besluit van 3 februari 2020 is een aanvraag om bijstand van een inwoner afgewezen. Het ging om bijzondere bijstand voor de kosten van griffie en rechtsbijstand. Tegen deze beslissing heeft zij een bezwaarschrift ingediend. Ook heeft zij haar probleem bij mij gemeld. Ik heb haar geadviseerd het advies van de bezwarencommissie af te wachten.

Dit advies is er inmiddels en uw besluit conform dat advies is ook al de deur uit. Die beslissing is negatief voor haar uitgekapt.

Zij heeft me hiervan op de hoogte gesteld.

Wegens mijn eerdere bemoeienis met deze zaak hecht ik er aan om toch nog even extra aandacht bij u te vragen voor dit onderwerp.

De inhoud van advies van de bezwarencommissie in deze zaak is juridisch gezien duidelijk en correct en helemaal in lijn met de jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep. Maar is daarmee ook alles gezegd? Is dit het soort dienstverlening dat een gemeentebestuur zijn burgers wil bieden? Laat je met zo'n opstelling, met zo'n besluit een gewone burger toch niet een beetje in de kou staan, en dat juist op een terrein (bijzondere bijstand) waar financiële hulp een gemeentelijke kerntaak vormt?

Er zijn naar mijn oordeel een aantal argumenten om op die vragen een ander antwoord te geven dan nu is gedaan.

Het eerste wat de meeste burgers doen als zij een aanvraag om bijzondere bijstand willen indienen, is de gemeentelijke website hierover raadplegen. Wat vind je dan? Ik heb dat zelf geprobeerd en dat leverde mij bij de zoekopdracht "bijzondere bijstand" precies één pagina op waar een aanvraagformulier kon worden gedownload. Dat formulier bevat een uiterst summiere toelichting. Er wordt in ieder geval niet duidelijk gemaakt dat de aanvraag -op zichzelf niet onredelijk- aan een tijdslimiet is gebonden van drie maanden. Aanspraak op bijzondere bijstand bestaat alleen "voor de kosten van die zijn gemaakt tot drie maanden voor de melding". Naar mijn oordeel mag zo'n essentiële voorwaarde die ook in het recente voorbeeld tot een afwijzing heeft geleid, niet

ontbreken op het aanvraagformulier, hetzij op het formulier zelf of in de toelichting. Door dat na te laten wordt een burger op (informatie)achterstand gezet die hem zoals in dit geval ernstig kan opbreken. Dit voor de aanvrager teleurstellende resultaat afdoen met het juridische verweer dat burgers alle (beleids)regels kunnen vinden op de website [www.hoogeveen.nl/regelgeving](http://www.hoogeveen.nl/regelgeving), past een gemeentebestuur dat zijn dienstverlening serieus neemt, niet.

Ik doe dan ook een dringende oproep aan u om de informatieverstrekking over het onderwerp bijzondere bijstand op de gemeentelijke website aan te passen en te verbeteren. Dat zou in ieder geval moeten inhouden dat duidelijk wordt gemaakt dat voor aanvragen een deadline van drie maanden geldt. Nog beter zou zijn om op het aanvraagformulier een verwijzing (of een link) te maken naar de geldende beleidsregels. Zo moeilijk is dat tegenwoordig niet meer. Met belangstelling kijk ik uit naar uw reactie.

Met vriendelijke groet,

Maas van Egdom, ombudsman