

Den Haag, maart 2022

Samenvatting rapportbrief: Werken de regels tegen elkaar in?

Een familie (vader, moeder en kinderen van 1, 2 en 11 jaar) doet een beroep op de gemeente voor daklozenopvang en een bijstandsuitkering. Vader heeft de Nederlandse nationaliteit en moeder de Poolse. Medewerkers van het daklozenloket vragen aan de moeder of zij kan terugkeren naar Polen. De gemeente verleent een bijstandsuitkering aan de vader. En verleent de opvang, voor ruim een jaar. De gemeente schrijft aan het gezin dat de moeder geen verblijfstitel heeft met recht op bijstand. Het gezin verblijft ruim een jaar in de daklozen opvang, wat betekent dat zij meerdere keren per maand moeten verhuizen, en verhuist dan (1 april 2019) naar een (kleine) gemeente in de provincie Groningen.

In november 2020 beslist de IND dat de moeder rechtmatig verblijf heeft. Daardoor doet de gemeente een nabetaling van bijna € 2000 over de periode dat het gezin in de opvang verbleef. Dit leidt weer tot een navordering van de Belastingdienst. Het gezin begrijpt de navordering niet en denkt dat zij op een zwarte lijst staat. Het gezin dient een klacht in bij de ombudsman over de navordering. Ook voelt het gezin zich als fraudeur behandeld door de houding van het daklozenloket en de weigering om aan moeder een uitkering te verstrekken. Zij willen schadevergoeding omdat zij ongeveer € 28.000 schuld hebben gekregen. De navordering van de Belastingdienst blijkt juist te zijn. De gemeente betaalt deze navordering voor het gezin.

De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente.

Volgens de gemeente is de mogelijkheid om terug te keren naar het eigen land onderdeel van het gesprek over noodopvang, omdat ook andere mogelijkheden ter sprake moeten komen, en terugkeer naar het eigen land is daar een van. De gemeente wilde wel een woning toewijzen, maar de wachtlijst daarvoor is twee jaar. Daarom kon de gemeente alleen noodopvang bieden. En dat betekent een hotelkamer of soortgelijke voorziening, en die zijn maar een paar dagen beschikbaar. Daarom moest het gezin steeds verhuizen.

De gemeente heeft over de uitkering misschien niet goed uitgelegd wat er aan de hand was, als is gezegd dat de moeder geen rechtmatig verblijf heeft. Zij heeft als EU-onderdaan namelijk rechtmatig verblijf. Alleen, dit geeft niet zonder meer recht op een uitkering. Ook zegt de gemeente dat het gezin geen (financiële) gegevens heeft verstrekt over hun situatie, terwijl de gemeente dit wel had gevraagd. Als de gemeente deze informatie had ontvangen, had de gemeente kunnen bezien of het gezin een hogere uitkering had kunnen krijgen en ook of de gemeente had kunnen helpen met schuldhulpverlening. Het gezin stelt dat zij wel informatie heeft toegestuurd.

Onder leiding van de ombudsman vindt een gesprek plaats met het gezin en de gemeente. De gemeente biedt excuses aan voor de brieven die zij aan het gezin heeft gestuurd. Dit waren standaardbrieven die het gezin inderdaad als bedreigend kon opvatten.

De ombudsman sluit het dossier, met een aantal opmerkingen:

De moeder had als EU-burger al meteen na aankomst in Nederland rechtmatig verblijf. Dit betekent niet dat zij recht heeft op een uitkering. Dat hangt af van meerdere factoren, waaronder de lengte van het verblijf in Nederland, de duur van de inschrijving in de BRP en hoe lang iemand werk heeft (gehad). Het blijft onduidelijk of verzoekers een aanvullende uitkering zouden hebben ontvangen als de gemeente in 2018 hun aanvullende informatie wel had ontvangen. En wat er zou zijn gebeurd als de gemeente het gezin wel had bereikt met het aanbod voor schuldhulpverlening.

Het blijft ook mistig of verzoekers het aanbod van de gemeente om schuldhulpverlening hebben ontvangen, en zo ja, waarom zij hier niet op hebben gereageerd. Evenmin is de vraag beantwoord waarom de gemeente de informatie van verzoekers die recht had gegeven op meer financiële steun niet heeft ontvangen.

De ombudsman vindt het zorgelijk dat de gemeente van een burger verlangt om werk te zoeken, te vinden en te houden en tegelijkertijd niet langer dan een week opvang kan bieden. Als een gezin meerdere keren per maand moet verhuizen, zal het niet meevallen om aan het werk te blijven. De regels lijken hier op elkaar in te werken. In het nadeel van de burger.

De ombudsman vindt het bovendien zorgelijk dat verzoekers denken dat zij op een zwarte lijst staan. Dit kan zijn veroorzaakt door de onjuiste brieven van de gemeente. Het gezin heeft die brieven als verwijt opgevat. Daarom vindt de ombudsman het belangrijk dat de gemeente hier beter op zal letten.

De ombudsman kan niet vaststellen dat het daklozenloket tegen de moeder heeft gezegd dat zij terug moet naar haar eigen land. De lezingen staan tegenover elkaar. De ombudsman merkt wel op dat een dienstverlenende houding heel belangrijk is. Als iemand hulp vraagt aan de gemeente, en ondersteuning bij terugkeer onderdeel is van dat gesprek, kan dat snel de verkeerde indruk wekken. Dat betekent dat de regels goed moeten worden uitgelegd.

De ombudsman heeft hierover een rapportbrief uitgebracht.