

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Rommelige behandeling bezwaar tegen beëindiging bijstand

Gemeente Amsterdam

Dienst Werk en Inkomen

Werkplein Nieuw West

Dienstencentrum Juridische Zaken, Klachtenteam

9 november 2011

RA111507

Samenvatting

Een vrouw ontvangt een uitkering van de Dienst Werk en Inkomen (DWI). De dienst schort uitbetaling van de uitkering in maart 2011 op en vervolgens trekt de dienst het recht op uitkering in. De vrouw dient een klacht én een bezwaarschrift in tegen beide besluiten. In de afdoeningsbrief op de klacht merkt DWI op dat de uitkering met terugwerkende kracht betaald zal worden tot maart 2011, en dat de uitbetaling op 26 mei zal plaatsvinden. De dienst besluit het bezwaarschrift niet verder te behandelen omdat er via de klacht aan de bezwaren tegemoet gekomen is. Omdat uitbetaling van uitkering niet plaats vindt, wendt de vrouw zich tot de ombudsman.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de klachtprocedure slordig is verlopen: niet alleen ontbreekt deugdelijke verslaglegging, ook blijft onduidelijk waarom de uitbetaling van de uitkering weer hervat zou moeten worden. Voorts heeft de dienst nagelaten de juiste administratieve maatregelen te treffen om de uitbetaling van de uitkering te garanderen. Dit gebeurde, ondanks herhaalde toezeggingen, dan ook niet.

De wijze waarop de dienst weer overging tot uitbetaling van de bijstand is rommelig te noemen. De ombudsman acht het zeer waarschijnlijk dat deze gang van zaken het gevolg was van het feit dat de dienst verzoeksters bezwaren tegen de beëindiging van de bijstand niet in een bezwaarprocedure heeft behandeld, maar in een klachtprocedure.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het rechtszekerheidsvereiste.

Amsterdam, 9 november 2011



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 14 juni 2011 op het spreekuur ingediend en betreft de *Gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Dienstencentrum Juridische Zaken, Klachtenteam, en Werkplein Nieuw West*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster ontvangt een uitkering van DWI. Naar aanleiding van een heronderzoek naar de rechtmatigheid van haar uitkering schort de dienst bij besluit van 17 maart 2011 de uitkering op. Verzoekster dient eind maart een bezwaarschrift in, en op 24 maart een klacht over de gesprekken met de handhavingmedewerkers op 17 maart en 22 maart 2011, die onderzoek deden naar het recht op uitkering.

Op 18 mei reageert de dienst op de klacht. In de reactie laat de dienst weten dat de uitkering met terugwerkende kracht betaald zal worden tot maart 2011, en dat de uitbetaling op 26 mei zal plaatsvinden. Het gaat om een bedrag van € 2300,-. Verder meldt de dienst in de klachtafdoening dat de handhavingmedewerkers de gesprekken anders dan verzoekster hebben ervaren. Men betreurt het dat verzoekster de contacten teleurstellend vond. Op 15 juni 2011 laat de dienst verzoekster weten dat er aan verzoeksters bezwaren tegemoet gekomen is, omdat via de klachtafdoening besloten is de bijstand weer toe te kennen. Daarom behandelt de dienst de bezwaren niet verder. Verzoekster laat de ombudsman medio juni echter weten nog geen geld van de dienst te hebben ontvangen.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een bezwaar tegen beëindiging van de bijstand.

reactie DWI

DWI meldt de ombudsman op 20 juni dat de oorzaak van het niet uitbetalen naar aanleiding van de klachtafdoening waarschijnlijk terug te voeren is op miscommunicatie.

In een aanvullende reactie laat DWI het volgende weten. De medewerkster van DWI die verzoeksters klacht heeft behandeld zag bij haar onderzoek in het kader van de klachtbehandeling in het computersysteem een rapportage, waarin stond vermeld dat de uitkering met terugwerkende kracht zou worden hersteld. Ook heeft de medewerkster klachten daarop telefonisch contact gehad met een medewerker van het werkplein, die dat bevestigde. Van dit gesprek is echter geen verslag gemaakt. Daarop heeft zij de klacht afgedaan. De medewerkster klachten weet overigens niet meer met welke medewerker van het werkplein zij gesproken heeft. Het klachtenteam¹ heeft de uitvoering van uitbetaling door het werkplein niet meer gecontroleerd. Deze zaak is voor het klachtenteam aanleiding bijzondere aandacht te besteden aan het maken van duidelijke afspraken met de werkpleinen en het zorgvuldig schriftelijk vastleggen ervan.

¹ Het klachtenteam is het onderdeel van DWI dat zich bezig houdt met de afdoening van klachten.

Na tussenkomst van de ombudsman, heeft de dienst op 20 juni 2011 alsnog de uitkering met ingang van 17 maart hersteld en uitbetaald. Achteraf is in het digitale systeem slechts één rapportage te vinden (namelijk van 20 juni 2011), die over het voortzetten van de uitkering gaat.

nadere ontwikkelingen

Verzoekster heeft over de maanden juli en augustus opnieuw van DWI geen uitkering of uitkeringsspecificaties ontvangen. Verzoekster heeft de dienst telefonisch om een toelichting gevraagd, maar de dienst heeft haar hierover geen uitleg gegeven. Verzoekster wendt zich op 14 september 2011 weer tot de ombudsman.

Desgevraagd legt de dienst de ombudsman uit dat de betaling is blijven “hangen”. Naar aanleiding van het contact met de ombudsman zag de dienst aanleiding meteen het tegoed over juli en augustus aan verzoekster uit te betalen. Verder laat de dienst weten dat bij het heropvoeren van de uitkering in juni vergeten is een financiële afspraak in het computersysteem toe te voegen. Dat heeft er toe geleid dat er in vanaf juli geen uitbetaling plaats vond. Vanaf september zal de dienst de uitkering weer regulier uitbetalen.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de dienst gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Verzoekster bevestigt op 30 september 2011 dat de dienst haar uitkering weer heeft uitbetaald.

Uit de informatie die de dienst de ombudsman ter reactie op de bevindingen stuurde blijkt het volgende.

Op 17 maart 2011 heeft verzoekster een gesprek gehad met twee handhavingsmedewerkers. Daarbij weigerde verzoekster de gevraagde informatie, nodig om het recht op uitkering te kunnen beoordelen, te geven. Dat was voor de dienst aanleiding de uitkering op te schorten. Op 22 maart 2011 volgde er een tweede gesprek, waarbij de dienst verzoekster opnieuw de gelegenheid had gegeven de informatie, die de dienst nodig heeft om het recht op uitkering te kunnen beoordelen, te geven. Ook daarop gaf verzoekster die informatie niet. Vervolgens heeft de dienst het recht op uitkering bij besluit van 12 april ingetrokken met ingang van de opschortingsdatum, 17 maart.

De reden dat de dienst de uitkering weer aansluitend aan de intrekking heeft hervat heeft niet te maken met het feit dat verzoekster nadien alsnog de gevraagde informatie noodzakelijk ter bepaling het recht op uitkering heeft ingeleverd, maar met het feit dat in de klachtafdoening besloten is tot hervatting van de uitkering. De dienst heeft daarop geen toekenningsbesluit genomen.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen².

²artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden³. In dit onderzoek toetst hij aan het rechtszekerheidsvereiste.

Overwegingen

Het rechtszekerheidsvereiste houdt onder meer in dat de overheid grieven van burgers in overeenstemming met de geëigende procedures behandelt. Correcte behandeling van klachten en bezwaren is van groot belang met het oog op de rechtsbescherming van de burger.

Een onderdeel van het rechtszekerheidsvereiste is het vertrouwensbeginsel. Dit houdt in dat het bestuursorgaan gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens die overheid nakomt (tenzij wet- of regelgeving zich daartegen verzetten).

Vast staat dat de dienst verzoeksters uitkering heeft opgeschort en vervolgens beëindigd omdat verzoekster naliet om de dienst volledig te informeren over haar financiën. Verzoekster diende daartegen zowel een klacht als een bezwaarschrift in. Naar aanleiding van de klacht zegde de dienst toe om de bijstand weer uit te betalen. Omdat tegemoet was gekomen aan verzoeksters grieven, werd het bezwaar niet verder behandeld.

Voorts is gebleken dat de klachtprocedure slordig is verlopen: niet alleen deugdelijke verslaglegging ontbreekt, ook ontbreken gegevens op grond waarvan de uitbetaling van de uitkering weer hervat zou moeten worden. Ook heeft de dienst nagelaten om de juiste administratieve maatregelen te treffen teneinde de uitbetaling van de uitkering te garanderen en dat gebeurde dan ook niet, ondanks herhaalde toezeggingen.

De wijze waarop de dienst weer overging tot uitbetaling van de bijstand is rommelig te noemen. De ombudsman acht het zeer waarschijnlijk dat deze gang van zaken het gevolg was van het feit dat de dienst verzoeksters bezwaren tegen de beëindiging van de bijstand niet in een bezwaarprocedure heeft behandeld. Als de dienst het bezwaarschrift correct had behandeld, had vastgesteld kunnen worden of verzoekster nu wel of niet recht had op bijstand en had de dienst een nieuw besluit kunnen nemen.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het rechtszekerheidsvereiste.

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht