

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Geen briefadres voor bijstandsaanvraag Gemeente Almere Dienst Publiekszaken

14 februari 2013
RA130203

Samenvatting

Een dakloze vrouw wendt zich tot de gemeente Almere voor de aanvraag van een (particulier) briefadres en een bijstandsuitkering. Een briefadres zorgt ervoor dat zij post kan ontvangen van instanties zoals de gemeente en de Belastingdienst, zonder dat zij een vast woonadres heeft. Nadat het briefadres door de afdeling Burgerzaken wordt goedgekeurd, gaat zij naar de afdeling Sociale Zaken om de aanvraag voor bijstand in orde te maken. Zij krijgt daar te horen dat zij eerst een briefadres bij het Leger des Heils dient aan te vragen. Op het toegekende briefadres kan zij namelijk geen bijstandsuitkering aanvragen. De vrouw volgt het advies op en wendt zich tot het 'spreekuur briefadressen'. Na een serie verwijzingen belandt zij weer bij de afdeling Sociale Zaken. Aan de balie aldaar krijgt zij opnieuw te horen dat zij geen bijstandsaanvraag kan indienen. Ze wendt zich daarom tot de ombudsman.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de afdeling Burgerzaken zich tijdens het eerste contact met de vrouw gedurende de aanvraagprocedure van het briefadres onvoldoende heeft laten informeren over het doel van de aanvraag. Was dit wel gebeurd, dan had de afdeling haar tijdens dit contact kunnen melden dat zij een briefadres bij het Leger des Heils moet aanvragen om in aanmerking te komen voor een bijstandsuitkering. De vrouw is bovendien door gebrekkige communicatie tussen beide betrokken afdelingen onnodig vaak heen en weer verwezen.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van goede organisatie.

Amsterdam, 14 februari 2013



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 11 september 2012 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente *Almere, Dienst Publiekszaken*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster woont tot en met juni 2012 in Almere bij haar moeder in. Zij raakt zwanger en de relatie met haar moeder wordt onhoudbaar. Haar moeder schrijft haar uit de GBA van Almere en zet haar het huis uit. Zij vindt tijdelijk onderdak bij een vriendin in Amsterdam. Na een kort verblijf aldaar keert zij weer terug naar Almere. In Almere slaapt zij wisselend op een drietal verschillende adressen. Op één van de adressen biedt de hoofdbewoner verzoekster de mogelijkheid aan om op zijn adres een briefadres aan te vragen. Op 31 juli 2012 dient verzoekster bij de gemeente Almere een aanvraag in om ingeschreven te worden op het desbetreffende briefadres. Haar verzoek wordt bij besluit op dezelfde dag door de afdeling Burgerzaken ingewilligd.

Verzoekster meldt zich vervolgens op 3 augustus 2012 bij de afdeling Sociale Zaken om een bijstandsuitkering aan te vragen. Daar krijgt zij te horen dat zij zich moet melden op het spreekuur 'briefadressen' om een briefadres bij het Leger des Heils aan te vragen. De afdeling deelt mee dat zij anders geen uitkering kan aanvragen. Verzoekster laat weten dat zij reeds een briefadres heeft. De afdeling Sociale Zaken verwijst haar echter alsnog naar het spreekuur.

Op 13 augustus 2012 meldt verzoekster zich voor het spreekuur briefadressen. Op het spreekuur wordt aan haar meegedeeld dat zij zich tot de afdeling Burgerzaken moet wenden voor het aanvragen van een briefadres. Verzoekster meldt zich op 14 augustus 2012 bij de desbetreffende afdeling. Eenmaal aan de balie wordt verzoekster weer verwezen naar de afdeling Sociale Zaken om een bijstandsuitkering aan te vragen. Op 20 augustus 2012 meldt verzoekster zich bij deze afdeling. Daar krijgt zij opnieuw te horen dat zij geen bijstandsaanvraag kan indienen.

de behandeling van de klacht

Verzoekster dient per brief van 6 september 2012 met hulp van de Sociaal Raadslieden in Almere een klacht in over de gang van zaken. Op 11 september 2012 wendt zij zich tot de ombudsman. De ombudsman deelt verzoekster mee eerst de gemeente de gelegenheid te willen geven om op de reeds ingediende klacht te reageren. De gemeente handelt de klacht per brief van 21 september 2012 af. De gemeente deelt in de klachtafdoening mee dat uit intern onderzoek is gebleken dat het briefadres, door de gemeente zelf op 31 juli 2012 met toestemming verstrekt, niet in de GBA was opgenomen. Dit is op 14 augustus 2012, nadat verzoekster zich bij de afdeling Burgerzaken had gemeld, alsnog gebeurd. De gemeente schrijft verzoekster alsnog met terugwerkende kracht met ingang van 31 juli 2012 in en deelt mee dat zij zich bij de balie van Sociale Zaken kan melden om een aanvraag WWB in te dienen.

Omdat uit de klachtafdoening niet blijkt wat de oorzaak is geweest van de vertraagde inschrijving in de GBA en waarom dit heeft geleid tot verwijzingen tussen de betrokken afdelingen, neemt de ombudsman de zaak in onderzoek.

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- de behandeling van een bijstandsaanvraag en aanvraag briefadres.

reactie van de gemeente Almere

De gemeente deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee. Verzoekster heeft per beschikking van 31 juli 2012 van team FOBA (Fraude en Onderzoeksteam Burgerzaken Almere) toestemming gekregen voor de inschrijving op een particulier briefadres. Het team is niet bevoegd om zelf dergelijke inschrijvingen in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) te verwerken. Het is niet duidelijk of dit ook aan verzoekster kenbaar is gemaakt. Mogelijk is verzoekster doorgestuurd naar een andere afdeling binnen Burgerzaken om de inschrijving te registreren, maar daarvoor moet eerst een afspraak worden gemaakt. Dit maakt dat er tijd zit tussen de beschikking en de inschrijving in de GBA. Afdeling Burgerzaken was op het moment van de aanvraag voor inschrijving op het (particuliere) briefadres niet op de hoogte van het feit dat verzoekster van plan was een bijstandsuitkering aan te vragen. De afdeling heeft verzoekster hierover geen vragen gesteld. Was dit wel gevraagd, dan had de afdeling verzoekster direct doorverwezen naar het spreekuur briefadressen en hadden de verwijzingen over en weer voorkomen kunnen worden. Op 3 augustus 2012 heeft verzoekster zich bij Sociale Zaken gemeld voor een bijstandsuitkering. De inschrijving van verzoekster was toen nog niet in de GBA verwerkt. Afdeling Sociale Zaken heeft op dat moment aan verzoekster kenbaar gemaakt dat volgens gemeentelijk beleid dak- en/of thuislozen zich dienen in te schrijven op het briefadres bij het Leger des Heils om in aanmerking te komen voor een bijstandsuitkering. Aan haar is tevens kenbaar gemaakt dat, ook al zou de inschrijving wel in de GBA verwerkt zijn, zij op een particulier postadres geen bijstandsuitkering kan ontvangen. Afdeling Sociale Zaken kon op dat moment niets voor verzoekster betekenen en daarom is zij verwezen naar het spreekuur briefadressen en vanuit daar weer naar de afdeling Burgerzaken. Beide afdelingen waren niet van elkaars verwijzingen op de hoogte. De afdelingen zijn in gesprek om dit soort situaties in de toekomst te kunnen voorkomen.

De gemeente Almere deelt de ombudsman verder mee dat op 25 oktober 2012 de bijstandsaanvraag van verzoekster met terugwerkende kracht per 31 juli 2012 is toegekend.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de gemeente Almere gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Verzoekster heeft niet gereageerd. De gemeente Almere kan zich vinden in het verslag van bevindingen.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van goede organisatie.

Overwegingen

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de gemeente ervoor zorgt dat haar organisatie en

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Vast staat dat verzoekster onnodig verschillende keren tussen de afdeling Burgerzaken en de afdeling Sociale Zaken heen en weer is verwezen. Verzoekster is niet tijdig door de afdeling Burgerzaken geïnformeerd over het feit dat het ingevolge gemeentelijk beleid niet mogelijk is een bijstandsuitkering aan te vragen op een particulier briefadres. Deze informatie werd haar pas meegedeeld toen zij zich aan de balie van de afdeling Sociale Zaken meldde.

Deze gang van zaken had voorkomen kunnen worden indien de afdeling Burgerzaken zich tijdens het onderzoek van de sociale recherche (team FOBA) had vergewist van het doel van de aanvraag van verzoekster voor inschrijving op een particulier briefadres. De afdeling Burgerzaken had moeten begrijpen dat een dergelijke aanvraag mogelijk gepaard zou gaan met een beroep op een sociale voorziening, zeker gezien de persoonlijke situatie van verzoekster. De afdeling had verzoekster hierover dan ook moeten bevragen. Indien de afdeling Burgerzaken dat had gedaan, had verzoekster reeds direct geïnformeerd kunnen worden over het beleid ten aanzien van bijstandsuitkeringen en particuliere briefadressen en had de afdeling verzoekster direct naar het spreekuur briefadressen moeten verwijzen, zoals de gemeente zelf ook erkent.

Een andere onbegrijpelijke verwijzing door dezelfde afdeling betreft die van 14 augustus 2012. De afdeling Burgerzaken was nu namelijk wel op de hoogte van het feit dat verzoekster een bijstandsuitkering wilde aanvragen op een particulier briefadres.

Het bovenstaande geeft een beeld van twee afdelingen die niet op de hoogte zijn van elkaars verwijzingen en kennelijk ook niet van elkaars beleid, met als gevolg een burger aan wie de toegang tot de sociale voorzieningen onnodig lang is onthouden. De ombudsman verneemt daarom met instemming dat de afdelingen met elkaar in gesprek zijn om herhaling te voorkomen.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van goede organisatie.