

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Waar blijft het antwoord?

**Gemeente Amsterdam
Dienst Werk en Inkomen**

12 mei 2010
RA0941461

Samenvatting

Een man heeft een vraag over een financiële tegemoetkoming en stuurt een brief naar de Dienst Werk en Inkomen (DWI). Wanneer hij hierop geen antwoord krijgt, wendt hij zich driemaal persoonlijk tot het werkplein om antwoord te krijgen. Ter bevestiging van de ontvangst van zijn brieven laat de man deze door DWI stempelen. Hij krijgt geen enkele keer antwoord.

De dienst zegt de brieven niet te hebben ontvangen.

De ombudsman stelt vast dat de dienst de ontvangst van de brieven heeft bevestigd; de mededeling van de dienst dat geen van deze brieven is ontvangen is dan ook niet begrijpelijk.

De ombudsman gaat er van uit dat de dienst heeft nagelaten de brieven te behandelen.

Hierdoor heeft de dienst in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 23 juni 2009 op het spreekuur ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Werkplein Centrum/Oost.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker stuurt begin 2009 twee brieven aan de Dienst Werk en Inkomen (DWI), Team Voorzieningen, waarin hij aangeeft een handvaardigheidstoestel te hebben aangeschaft. Hij vraagt zich af of dit nog van zijn Knipkaart kan worden betaald. Verzoeker krijgt op deze brief geen antwoord van de dienst. Hij gaat daarom op 11 mei 2009 persoonlijk naar het Werkplein Centrum/Oost en geeft een brief af waarin hij vraagt waarom hij geen antwoord heeft gekregen. Ter bevestiging van de ontvangst van de brief laat verzoeker de brief door DWI met datum ontvangst stempelen; verzoeker krijgt een kopie mee. Ook hierop krijgt hij geen antwoord. Op 25 mei wendt hij zich nogmaals tot het Werkplein en vraagt om opheldering over zijn eerder ingeleverde brieven. Ook deze brief stempelt de dienst voor ontvangst. Wederom blijft een antwoord uit. In september herhaalt dit zich weer, zonder dat verzoeker een antwoord krijgt. Hij wendt zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de beantwoording van brieven.

reactie van DWI

De dienst deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee.

Zowel bij het Werkplein als bij het team Voorzieningen is navraag gedaan of de brieven van mei en september daar zijn ontvangen. Dit bleek niet het geval. Er is dan ook niet gereageerd op die brieven. Het Werkplein laat weten dat brieven die bestemd zijn voor een andere afdeling naar de juiste afdeling worden doorgezonden.

Over de vergoeding voor het handvaardigheidstoestel het volgende. Op 6 juli 2009 heeft verzoeker van Voorzieningen een betaling ontvangen van € 322,05. In dit bedrag was de declaratie voor een handvaardigheidstoestel begrepen. Op 8 juli werd hierover een toekenningsbesluit aan verzoeker verzonden. In een apart overzicht kon verzoeker lezen welke declaraties werden vergoed. Bij besluit van 6 juli 2009 werd verzoeker ingelicht dat de overige declaraties niet werden vergoed omdat het saldo van de knipkaart al volledig was uitbetaald.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de dienst gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Hiervan is wel gebruik gemaakt. De reacties zijn voor zover relevant in het verslag opgenomen.

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 in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Overwegingen

Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dat betekent dat ingekomen brieven adequaat moet worden verwerkt en intern naar de juiste afdeling moeten worden gestuurd als blijkt dat deze op de verkeerde zijn terechtgekomen.

Vast staat dat de dienst drie door verzoeker op het Werkplein afgegeven brieven voor ontvangst heeft gestempeld. De mededeling van de dienst dat geen van deze brieven is ontvangen is dan ook niet begrijpelijk.

De ombudsman gaat er van uit dat de dienst verzoekers brieven wel degelijk heeft ontvangen, maar heeft nagelaten ze te behandelen. De dienst had verzoekers brieven ter behandeling naar de juiste afdeling moeten sturen en verzoeker binnen een redelijke termijn moeten antwoorden.

Nu de dienst verzuimd heeft verzoekers brieven op een correcte wijze te verwerken en te beantwoorden is er in strijd met voornoemd beginsel gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht