

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Behandeling klacht blijft uit

Gemeente Diemen

Afdeling Publiekscontacten, Team Dienstverlening

30 oktober 2009
RA0944140

Samenvatting

Een vrouw uit Diemen doet een aanvraag schuldhulpverlening bij Plangroep in 2007. Daarmee gebeurt niets. Ze dient in december 2008 een klacht hierover in bij Plangroep. Ook hierop volgt geen reactie en ze wendt zich tot de ombudsman.

De gemeente Diemen meldt de ombudsman dat zij de klacht behandelt. De ombudsman vraagt de Gemeente om een kopie van de afdoeningsbrief. Ondanks diverse rappellen is er eind juli 2009 nog steeds geen afdoeningsbrief. Dat erkent de gemeente Diemen. Nu verzoeksters schuldhulp dossier inmiddels wel in behandeling is genomen door een andere medewerker, acht Diemen de klacht daarmee feitelijk afgehandeld.

De ombudsman stelt vast dat van een deugdelijke klachtafdoening geen sprake is geweest: zelfs een half jaar na indiening en herhaaldelijke verzoeken van de ombudsman is er geen officiële afdoeningsbrief, laat staan dat verzoekster in de gelegenheid is gesteld haar klacht toe te lichten. De gemeente heeft daardoor in strijd met het vereiste van fair play gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 1 januari 2009 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Diemen, Afdeling Publiekscontacten, Team Dienstverlening*.

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op:

- de behandeling van een klacht over schuldhulpverlening door Plangroep.

Bevindingen

achtergrond van het verzoek

Verzoekster stuurt de ombudsman op 1 januari 2009 een kopie van een klachtbrief van medio december 2008 aan Plangroep. De klacht betreft de uitvoering van schuldhulpverlening. Het komt erop neer dat er sinds haar aanvraag eind 2007 niets met deze aanvraag is gedaan: haar schuldproblemen nemen enkel toe. Op 6 januari 2009 informeert de ombudsman schriftelijk bij de klachtencoördinator van de gemeente Diemen of Diemen zelf zorg draagt voor de klachtafdoening of dat Plangroep de klachtafdoening verzorgt. Daarop luidt het antwoord dat de gemeente Diemen de klacht zelf behandelt. De ombudsman verzoekt Diemen om hem een kopie van de klachtafdoeningsbrief te sturen. Omdat een reactie uitblijft, stuurt de ombudsman op 27 maart een rappel.

De klachtencoördinator vertelt dat de klacht al door de gemeente Diemen zou moeten zijn afgehandeld. Nadat de ombudsman op 20 mei opnieuw een rappel stuurt laat Diemen op 12 juni weten dat de afdeling Publiekscontacten de ombudsman een kopie van het antwoord zou sturen; de behandelaar is echter ziek. Er volgt nog een terugkoppeling over de klachtbehandeling. Medio juli 2009 heeft de ombudsman nog geen kopie van een afdoeningsbrief ontvangen.

reactie Gemeente Diemen

Het klopt dat de klacht eind juli 2009 nog niet schriftelijk is afgehandeld. De reden hiervan is ziekte van de behandelende ambtenaar (de coördinator van het Team Dienstverlening¹). De klacht is ontstaan, doordat een medewerker van Plangroep niets met het schuldhulpdossier van verzoekster had gedaan. Deze medewerker is inmiddels ontslagen. Inmiddels heeft een andere collega het dossier overgenomen. De contacten tussen Plangroep en verzoekster lopen sindsdien goed. Daarmee acht de gemeente de inhoudelijke klachten over Plangroep als afgedaan.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en de gemeente Diemen en naar Plangroep gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Van verzoekster en de gemeente Diemen is geen nadere reactie ontvangen. De reactie van Plangroep leidde niet tot aanpassing van het verslag.

¹ Team Dienstverlening is een onderdeel van de afdeling Publiekscontacten

Behoorlijkheidsvereisten

De ombudsman toetst de gedragingen en handelingen van gemeentelijke instanties aan behoorlijkheidsvereisten. In dit onderzoek is getoetst aan het vereiste van fair play.

Overwegingen

Het fair play-vereiste houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Dat brengt mee dat het bestuursorgaan klachten overeenkomstig de regels die daarover in de Algemene Wet bestuursrecht zijn vastgelegd, moet behandelen.

Vast staat dat de gemeente Diemen verzoeksters klacht over het uitblijven van behandeling van haar schuldhulpaanvraag terecht acht, maar afziet van formele behandeling. Voor verzoekster betekent dat dat ze “kan fluiten” naar een schriftelijke reactie op haar klacht, laat staan dat de gemeente haar heeft gehoord in het kader van klachtbehandeling. Diemen voert aan dat verzoeksters aanvraag naar aanleiding van haar klacht –ruim een jaar na indiening- in behandeling is genomen, en daarmee is voor de gemeente de kous af. Dat is zonder meer ernstig te noemen, niet alleen vanwege het negeren van de wettelijke vereisten die aan interne klachtbehandeling worden gesteld, maar ook omdat hierdoor aan het dagelijks bestuur een signaal wordt onthouden over gebrekkige uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverleningstaak.

Voorts toont ook deze zaak- in navolging van RA0940135 (Schadeafhandeling deugt niet)- dat de gemeente Diemen het niet zo nauw neemt met het tijdig beantwoorden van informatieverzoeken van de ombudsman, nu die herhaaldelijk heeft moeten informeren naar de klachtafdoening.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.