

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

De verwerking van informatie

**Gemeente Amsterdam
Dienst Werk en Inkomen**

14 januari 2010
RA1046895

Samenvatting

Een vrouw woont alleen en heeft een parttime baan. Haar vriend die een uitkering heeft, is verslaafd en heeft psychische problemen. Door omstandigheden dreigt hij op straat te komen staan. In afwachting van een eigen woning is de vrouw bereid hem tijdelijk onderdak te verlenen. Op 16 januari 2009 hebben zij op eigen initiatief een gesprek bij de Dienst Werk en Inkomen (DWI) waarin hij vertelt dat hij per 22 januari 2009 geen onderdak heeft en tijdelijk bij verzoekster zal intrekken. In de rapportage van DWI staat echter dat hij DWI op geen enkele wijze (tijdig) in kennis heeft gesteld van zijn feitelijke woonsituatie (gezamenlijke huishouding). De vrouw dient hierover een klacht in. Tijdens de hoorzitting doet zij ook haar beklag over het gedrag van de contactpersoon van haar vriend. Zo hoorde zij hoe de contactpersoon tegen hem tekeer is gegaan, omdat hij te vaak zou bellen. DWI heeft deze aantijging aan de contactpersoon voorgelegd die liet weten niet tekeer te zijn gegaan. DWI verklaart de klacht hieromtrent ongegrond. De vrouw kan zich in de gang van zaken niet vinden en wendt zich tot de ombudsman.

De ombudsman stelt vast dat de man DWI afdoende heeft geïnformeerd over zijn voornemen bij zijn vriendin in te trekken. Wat betreft het omgaan met tegenstrijdige verklaringen van uitkeringsgerechtigden en medewerkers van DWI is het van tweeën een: in dergelijke gevallen dient geen oordeel te worden uitgesproken of er wordt wel een oordeel uitgesproken, maar niet voordat de afwijkende reactie eerst aan de andere partij is voorgelegd voor een nadere reactie.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn onzorgvuldig.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 17 juni 2009 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen (DWI), Werkplein Noord en Dienstencentrum afdeling Juridische Zaken.

Bevindingen

Aanleiding

Verzoekster woont alleen en heeft een parttime baan als receptioniste/telefoniste. Haar vriend is verslaafd en hij heeft psychische problemen. Door omstandigheden kan hij niet meer bij zijn moeder wonen en dreigt hij op straat te komen staan. Aangezien hij gebaat is bij een stabiele woonomgeving is het Leger des Heils geen optie. In afwachting van een eigen woning is verzoekster bereid hem tijdelijk onderdak te verlenen.

Op 16 januari 2009 hebben zij op eigen initiatief een gesprek bij DWI. Tijdens dat gesprek vertelt verzoeksters vriend dat hij per 22 januari 2009 geen onderdak heeft en tijdelijk bij verzoekster zal intrekken. DWI legt op 11 februari 2009 een huisbezoek af. DWI stelt bij die gelegenheid vast dat het om een gezamenlijke huishouding gaat. Verzoekster en haar vriend worden in de gelegenheid gesteld om een gezinsuitkering aan te vragen. Deze wordt toegekend van 11 februari 2009 tot het moment dat hij een eigen woning krijgt.

In de bijlage bij het besluit rechtmatigheidonderzoek van 13 februari 2009 wordt vermeld dat verzoeksters vriend DWI op geen enkele wijze (tijdig) in kennis heeft gesteld van zijn feitelijke woonsituatie (gezamenlijke huishouding). Verzoekster vindt dat dit ten onrechte in de rapportage staat aangezien haar vriend DWI afdoende heeft geïnformeerd tijdens het gesprek van 16 januari.

klachtbehandeling

Verzoekster kan zich niet vinden in de wijze waarop DWI het onderzoek naar het recht op uitkering heeft uitgevoerd. Zij dient op 13 juni 2009 een klacht in bij DWI. Tijdens de hoorzitting doet verzoekster ook haar beklag over het gedrag van de contactpersoon van haar vriend. Zo hoorde zij hoe de contactpersoon tegen hem tekeer is gegaan omdat hij te vaak zou bellen. DWI heeft deze aantijging aan de contactpersoon voorgelegd die liet weten niet tekeer te zijn gegaan. Wel gaf zij toe tegen verzoeksters vriend te hebben gezegd dat hij niet meer over deze kwestie moet bellen. Uit onderzoek is verder gebleken dat in de rapportages van de contactpersoon geen spoor van irritatie jegens de man is gevonden. DWI heeft verzoekster klacht hieromtrent ongegrond verklaard.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de verwerking van een mededeling;
- de behandeling van een klacht over de bejegening door een contactpersoon.

Reactie van DWI

DWI erkent dat verzoeksters vriend de dienst tijdig heeft geïnformeerd dat hij per 22 januari 2009 geen huisvesting meer zou hebben en dat hij tijdelijk bij een vriendin – verzoekster – kon wonen. Hij liet verder weten wegens schulden zich niet op haar adres te kunnen inschrijven. Om die reden heeft hij DWI om een postadres gevraagd.

Tijdens het huisbezoek op 11 februari 2009, werd het DWI duidelijk dat het om een gezamenlijke huishouding ging en was er vanuit het oogpunt van DWI sprake van schending van de

informatieplicht. Om die reden wilde DWI de uitkering van verzoeksters vriend in eerste instantie intrekken. Omdat dit grote gevolgen zou hebben voor zijn schuldsaneringstraject en zijn inspanningen om een eigen woning te krijgen, is besloten om de situatie eerst met beiden te bespreken. Verzoekster en haar vriend zouden dan ook in de gelegenheid worden gesteld om een gezinsuitkering te aan te vragen. Dat hebben zij vervolgens gedaan. DWI stelt zich op het standpunt dat ten opzichte van verzoekers zorgvuldig en klantvriendelijk is gehandeld.

klachtbehandeling

Bij de behandeling van de klacht is de afwijkende reactie van de contactpersoon niet aan verzoekster voorgelegd. Momenteel is dit bij de klachtbehandeling wel gebruikelijk. Het is overigens niet zo dat de behandelend medewerker destijds over het al dan niet tekeer gaan meer waarde heeft gehecht aan de reactie van de contactpersoon. Hij heeft in de afdoeningbrief slechts de reactie van de medewerkster weergegeven. Het was beter geweest indien DWI over dit onderdeel van de klacht geen oordeel had uitgesproken in plaats van deze ongegrond te verklaren.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekers en naar de DWI gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Verzoekster heeft een nadere reactie gestuurd. Haar opmerkingen zijn in het rapport verwerkt. DWI heeft laten weten niets aan het verslag te hebben toe te voegen.

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 en fair play.

Overwegingen

de verwerking van een mededeling

Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit brengt onder meer met zich mee dat verstrekte informatie adequaat verwerkt moet worden.

Vast staat dat DWI in de bijlage bij het besluit rechtmatigheidonderzoek van 13 februari 2009 vermeldt dat verzoeksters vriend DWI op geen enkele wijze (tijdig) in kennis heeft gesteld van

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

zijn feitelijke woonsituatie (gezamenlijke huishouding). Deze vermelding is onjuist; DWI erkent dat verzoeksters vriend de dienst daarover wel degelijk heeft geïnformeerd. Volledigheidshalve merkt de ombudsman op dat de onjuiste melding geen negatieve gevolgen heeft gehad.

DWI heeft hierdoor in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid gehandeld.

de behandeling van een klacht over de bejegening door een contactpersoon

Het fair play-vereiste houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten.

Tijdens de hoorzitting heeft verzoekster haar beklag gedaan over de contactpersoon die tegen haar vriend tekeer was gegaan omdat hij te vaak zou bellen. Wanneer DWI dit bij de contactpersoon verifieert, ontkent deze de aantijging. DWI verklaart de klacht ongegrond omdat uit de verslagleggingen verder geen aanwijzingen van irritatie naar voren komen van de contactpersoon jegens de man. DWI verklaart de ontkennende reactie van de contactpersoon niet aan verzoekster en haar vriend te hebben voorgelegd en is achteraf van oordeel dat de dienst geen oordeel over deze klacht had moeten uitspreken.

De ombudsman onderschrijft deze conclusie. Het is van tweeën een: in dergelijke gevallen dient geen oordeel te worden uitgesproken of er wordt wel een oordeel uitgesproken maar niet voordat de afwijkende reactie eerst aan de andere partij is voorgelegd voor een nadere reactie.

DWI heeft hierdoor in strijd met het vereiste van fair play gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn onzorgvuldig.