

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Ontoereikende leerlingenregistratie

Gemeente Amsterdam

Dienst Werk en Inkomen

Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling

22 december 2010

RAI047743

Samenvatting

Een leerling gaat van het basisonderwijs naar het middelbaar onderwijs. De scholierenvergoeding moet dan verhoogd worden. DWI keert echter het lagere bedrag voor een basisscholier uit. De moeder van de leerling neemt meerdere keren contact op met DWI. Als de fout na enige maanden nog niet hersteld is legt zij de zaak voor aan de ombudsman. Deze verzoekt DWI de fout alsnog te herstellen. DWI doet dit en geeft dan tevens aan dat het probleem vaker voorkomt.

De ombudsman vraagt hierop nadere informatie aan DWI. Ook legt de ombudsman de zaak voor aan DMO omdat deze gemeentelijke dienst de leerlinggegevens bij DWI aanlevert. Uit de reacties blijkt dat de DWI al in het begin van het kalenderjaar gegevens bij DMO opvraagt omdat de regeling anders niet bij het begin van het schooljaar kan worden uitgevoerd. DMO levert de leerlinggegevens in april aan DWI. Bij het begin van het schooljaar zijn deze gegevens “verouderd” met als gevolg dat leerlingen niet goed geregistreerd staan. Het kan gaan om ruim duizend leerlingen. Pas na de interventie van de ombudsman zijn DWI en DMO met elkaar in gesprek gegaan en is een maatregel genomen om te voorkomen dat, als gevolg van een foutieve registratie, een te lage scholierenvergoeding wordt uitgekeerd.

De ombudsman komt tot het oordeel dat DWI de foute registratie van de leerling eerder had moeten herstellen. Indien verder blijkt dat zich structurele problemen voordoen bij de gegevensoverdracht tussen verschillende gemeentelijke diensten, moet overlegd worden hoe dit opgelost kan worden. Het ligt hierbij voor de hand dat de dienst die de regeling uitvoert en als eerste signalen ontvangt dat zich problemen voordoen, het initiatief neemt tot overleg. DWI had de breed spelende registratieproblematiek dan ook eerder met DMO moeten bespreken. Nu is dit pas gebeurd na interventie van de ombudsman.

Datum : 22 december 2010
Rapportnummer: RAI047743
Pagina : 2/6

Oordeel

De Dienst Werk en Inkomen heeft in strijd met de vereisten van voortvarendheid en adequate organisatorische voorzieningen gehandeld.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 25 januari 2010 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, dienstencentrum, afdeling voorzieningen*. Omdat de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) ook een rol in deze zaak speelt legt de ombudsman ook vragen voor aan deze dienst.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster heeft recht op scholierenvergoeding voor haar zoon. Dit wordt uitgevoerd door de afdeling voorzieningen. De scholierenvergoeding (per jaar) voor basisscholieren bedraagt € 225,- en voor voortgezet onderwijs € 400,-. Verzoeksters zoon gaat in schooljaar 2009/2010 van het basisonderwijs naar het voortgezet onderwijs. Voor verzoeksters zoon wordt het normbedrag niet aangepast. Wanneer verzoekster dit constateert kaart zij dit in september 2009 bij DWI aan. Ze geeft aan dat het front office (call center) van DWI het back office vijf keer verzocht heeft om de mutatie te verwerken. Het front office meldt aan verzoekster verder machteloos te staan omdat de uitvoer in handen van het back office ligt.

Verzoekster wendt zich 25 januari 2010 tot de ombudsman. Deze informeert bij het klachtenteam van DWI. Dat laat op 4 februari weten dat het juiste bedrag inmiddels is overgemaakt aan verzoekster. DWI geeft aan dat het probleem breder gespeeld heeft en samenhangt met het feit dat schoolgaande kinderen niet goed geregistreerd staan in het (ict-) systeem.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het omzetten van de scholierenvergoeding basisonderwijs naar de scholierenvergoeding voortgezet onderwijs.

reactie van DWI

Het systeem van DWI ging er bij veel kinderen die in 1997 geboren zijn, automatisch vanuit dat ze nog basisonderwijs volgen. DWI kan op basis van het LAS (Leerlingen Administratiesysteem), dat gekoppeld is aan ERISA¹, achterhalen of een kind voortgezet- of basisonderwijs volgt.

ERISA valt onder de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO). De gegevens hierin zijn niet altijd bijgewerkt waardoor DWI de normbedragen niet tijdig heeft aangepast. Daarnaast leverde ook de overgang² van het digitaal inkomenssysteem van DWI vertraging op bij het aanpassen van de bedragen.

Op dit moment wordt twee keer per jaar een bestand aan het afdeling voorzieningen beschikbaar gesteld. Het zou beter zijn de benodigde informatie op andere tijdstippen beschikbaar te stellen waardoor de beschreven vertekening niet optreedt.

¹ Erisa is een leerlingvolgsysteem. Hierin staan per stadsdeel de 5 tot 23-jarige inwoners geregistreerd.

² van NUS naar Socrates.

Het is bij de afdeling voorzieningen niet exact bekend in hoeveel gevallen er van verkeerde gegevens is uitgegaan. Het aantal ligt tussen de duizend en elfhonderd. Dit werd pas duidelijk bij de afdeling voorzieningen door de vele telefoontjes en e-mails van het callcenter. Met het callcenter is toen afgesproken om een excelbestand aan te leggen zodat de afdeling voorzieningen één en ander zo snel mogelijk kon afhandelen. Het callcenter kon op deze manier zelf het verloop van “deze gevallen” volgen en dit aan de klant terugkoppelen. Het was voor de afdeling voorzieningen niet in te schatten hoeveel tijd hiervoor nodig was. Hierdoor kon front office niet meer duidelijkheid geven naar de klanten.

Het probleem van verkeerd “gelabelde” kinderen speelde in andere jaren ook, maar was toen niet zo groot. Het kan volgend jaar weer gebeuren.

In het schooljaar 2009/2010 heeft geen overleg plaats gevonden met DMO. Van DMO is vernomen dat de conclusie, dat de systemen niet up to date zijn, onjuist is. DMO heeft aangegeven dat tot op heden te weinig overleg (met DWI) heeft plaatsgevonden. DMO stelt overleg wel op prijs en het klachtenteam heeft de afdeling voorzieningen en DMO per e-mail met elkaar in contact gebracht met het verzoek om nader te onderzoeken op welke wijze deze klachten voorkomen kunnen worden.

reactie van DMO

DWI levert jaarlijks een bestand aan bij DMO. Het gaat hier om jongeren die in aanmerking komen voor de scholierenvergoeding. DMO vult het DWI-bestand aan met schoolgegevens uit de volgende twee bronnen:

- Het leerling volgsysteem ERISA. Dit bevat informatie uit het lopend schooljaar. In dit geval schooljaar 2008/2009. Op 20 februari 2009 (schooljaar 2008/2009) heeft DMO de gegevens aan DWI geleverd. Hierbij zaten ook de gegevens van verzoeksters zoon. Deze stond op dat moment nog geregistreerd in ERISA als leerling basisonderwijs.;
- Het systeem ELKK registreert de overstap van het basisonderwijs naar het voortgezet onderwijs. Op 16 april 2009 heeft DMO de voorgenomen overstap per 1 augustus 2009 van verzoeksters zoon naar het voortgezet onderwijs aan DWI gemeld.

Sinds 1 augustus 2009 staat verzoeksters zoon in ERISA geregistreerd voor het voortgezet onderwijs. Deze mutatie heeft aan het eind van het schooljaar 2008/2009 plaatsgevonden omdat dan pas bekend is naar welke school de betreffende leerling zal gaan in het nieuwe schooljaar (2009/2010).

De aan DWI geleverde informatie uit ERISA zijn beiden correct en tijdig verstrekt. DWI is bekend met de doelstellingen en functie van ERISA en ELKK. DMO zal contact opnemen met DWI om te bespreken hoe in de toekomst problemen (zoals bij verzoeksters zoon) voorkomen kunnen worden.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar DWI en DMO teneinde een nadere reactie mogelijk te maken.

Verzoekster heeft niet gereageerd op het verslag van bevindingen. DWI en DMO hebben wel gereageerd op het verslag van bevindingen. Voor zover relevant worden deze reacties hierna weergegeven.

nadere ontwikkelingen

Naar aanleiding van het verslag van bevindingen en een aanvullende vraag aan DMO laten DWI en DMO nog het volgende weten.

DWI

DWI erkent dat DMO tijdig de juiste informatie heeft geleverd aan DWI. Om de scholierenvergoeding tijdig uit te kunnen betalen dient DWI in januari het verzoek in bij DMO om in april de gegevens uit ERISA te verkrijgen. DMO levert dan de gegevens maar er kunnen zich daarna nog veranderingen voordoen. Als DWI de gegevens later zou opvragen zou de informatie actueler zijn maar kan het proces van de scholierenvergoeding niet in de zomer van start gaan.

Er heeft overleg plaatsgevonden met DMO en beide organisaties weten waar de problemen liggen. DWI kiest er echter voor om het starten van de regeling te koppelen aan het schooljaar. Dit betekent dat het bestand eerder in het jaar moet worden opgevraagd bij DMO. Hierbij bestaat het risico dat niet alle informatie juist is. Inmiddels is wel afgesproken dat bij 12-jarigen bij voorbaat al een hogere reservering toegekend wordt.

DMO

DMO en DWI hebben afspraken gemaakt die tot verbetering van de processen rond uitbetaling van de scholierenvergoeding moet leiden. De problemen worden veroorzaakt door het verschil in tijdstip dat de gegevensuitwisseling plaatsvindt en de uitvoering van de scholierenvergoeding door DWI. De gegevens worden in januari door DWI opgevraagd en in april geleverd. De uitvoering van de scholierenvergoeding vindt pas in de zomer plaats. Wel is afgesproken dat aan 12-jarigen al bij voorbaat een hogere reservering zal worden toegekend.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen³.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden⁴. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het voortvarendheidsvereiste en het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Overwegingen

Het voortvarendheidsvereiste schrijft voor dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid dient op te treden. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen vereist dat

³ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁴ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorische functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

Fouten dienen bij voorkeur zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen redelijke termijn, hersteld worden. Ook moet bij de uitvoering van een regeling tijdig de relevante informatie verkregen moet worden.

Om te beginnen staat vast dat het meer dan vier maanden geduurd voordat de foute registratie van verzoeksters zoon hersteld was. Hiermee is de redelijke hersteltermijn overschreden. Daarnaast speelt het volgende.

Indien zich structurele problemen voordoen bij de gegevensoverdracht tussen verschillende gemeentelijke diensten dan moet er overlegd worden hoe dit opgelost kan worden. Het ligt hierbij voor de hand dat de dienst die de regeling uitvoert en als eerste signalen ontvangt dat zich problemen voordoen, het initiatief neemt tot overleg.

Vast staat dat verzoeksters klacht niet op zichzelf staat en dat het probleem van verkeerd “gelabelde” kinderen al jaren bestaat. DWI geeft aan dat er voor het schooljaar 2009/2010 meer dan 1000 scholieren verkeerd geregistreerd stonden. Niet gebleken is dat DWI met DMO in overleg is getreden om te beoordelen wat de oorzaak van het probleem is, en hoe het probleem opgelost kan worden. Pas na interventie van de ombudsman heeft een dergelijk overleg plaats gevonden. Na het overleg is een maatregel getroffen om te voorkomen dat er als gevolg van een foutieve registratie een te lage scholierenvergoeding wordt uitgekeerd.

Gezien het voorgaande heeft DWI in strijd met het voortvarendheidsvereiste en het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen en gehandeld.

Oordeel

De Dienst Werk en Inkomen heeft in strijd met de vereisten van voortvarendheid en adequate organisatorische voorzieningen gehandeld.