

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Klant voordeel twijfel bij onbetrouwbaar registratiesysteem Gemeente Amsterdam Dienst Werk en Inkomen, Dienstencentrum

20 juli 2010
RAI053576

Samenvatting

Een vrouw dient op 25 november 2008 bij de Dienst Werk en Inkomen van Amsterdam een bijstandsaanvraag in. Tijdens een gesprek met de dienst begin maart 2009, informeert zij naar de behandeling van de aanvraag. De dienst overhandigt haar een niet ondertekende kopie van het (concept)besluit, gedateerd 6 januari 2009. De aanvraag is buiten behandeling gesteld. De dienst verklaart het bezwaarschrift niet ontvankelijk, omdat het te laat is ingediend. De vrouw wendt zich tot de ombudsman.

Uit het onderzoek van de ombudsman bleek dat de dienst niet kon aantonen dat het besluit van 6 januari destijds inderdaad naar de vrouw is gestuurd. Voorts heeft de dienst nagelaten om verzoekster te wijzen op de mogelijkheid om bezwaar te maken.

De dienst had, met het oog op het erkende onbetrouwbare postregistratiesysteem, verzoekster het voordeel van de twijfel moeten geven en genoeg moeten nemen het haar verklaring voor de late indiening van het bezwaar. Nu de dienst dit niet heeft gedaan, maar het bezwaarschrift niet ontvankelijk heeft verklaard, heeft de dienst in strijd met het fair playvereiste gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onzorgvuldig.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 21 augustus 2009 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Dienstencentrum Juridische Zaken.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster dient op 25 november 2008 bij de Dienst Werk en Inkomen (DWI) een Wwb-aanvraag in. Als verzoekster, tijdens een gesprek met de dienst begin maart 2009, informeert naar de behandeling van de aanvraag, overhandigt de dienst haar een niet ondertekende kopie van een (concept)besluit. Dit besluit is gedateerd 6 januari 2010. Uit dit besluit blijkt dat de aanvraag buiten behandeling is gesteld, omdat verzoekster de door de dienst gevraagde informatie niet heeft verstrekt.

Verzoekster maakt vervolgens medio maart 2009 inhoudelijk bezwaar tegen de buiten behandelingstelling. Omdat de termijn, ervan uitgaande dat het besluit op 6 januari 2010 is genomen, reeds was verstreken, merkt verzoekster op dat het te laat indienen haar niet kan worden toegerekend. Zij heeft het besluit pas tijdens het gesprek begin maart van DWI ontvangen. DWI kon haar toen geen ondertekend exemplaar van het besluit d.d. 6 januari overhandigen.

Op 28 april 2009 verklaart DWI verzoeksters bezwaarschrift tegen de buiten behandelingenstelling niet-ontvankelijk, omdat het niet verschoonbaar te laat is ingediend. DWI stelt hierbij dat uit een telefoonnotitie blijkt dat aan verzoekster op 9 januari 2009 uitleg is gegeven over de buiten behandeling gestelde Wwb-aanvraag. Het ingediende bezwaarschrift is later dan zes weken na 9 januari 2009 ingediend.

Verzoekster kan zich niet vinden in de niet-ontvankelijkheid van het bezwaarschrift en wendt zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een bezwaarschrift.

reactie van de Dienst Werk en Inkomen

De dienst beschikt niet over een betrouwbare postregistratie. Tevens blijkt niet uit de telefoonnotitie van het gesprek van 9 januari 2010 dat de klant gewezen is op de mogelijkheid bezwaar tegen het buiten behandelingstellen van de aanvraag in te dienen. Daarom is besloten het bezwaar alsnog inhoudelijk te behandelen.

Op 12 maart 2010 wordt het bezwaarschrift ongegrond verklaard.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de dienst gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. De reactie van verzoekster geeft geen aanleiding voor aanpassing van het verslag. De dienst deelt mee dat het verslag een juiste weergave is van de feiten.

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 fair playvereiste.

Overwegingen

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

Vast staat dat de dienst verzoeksters bezwaarschrift niet ontvankelijk heeft verklaard wegens overschrijding van de indieningstermijn en de verklaring van verzoekster daarvoor ontoereikend achtte. Uit onderzoek van de ombudsman is gebleken dat de dienst niet kan aantonen dat het besluit destijds inderdaad naar verzoekster is gestuurd. Voorts heeft de dienst nagelaten om verzoekster te wijzen op de mogelijkheid om bezwaar te maken.

De dienst had, met het oog op het niet betrouwbare postregistratiesysteem, verzoekster het voordeel van de twijfel moeten geven en genoeg moeten nemen het haar verklaring voor de late indiening van het bezwaar. Nu de dienst dit niet heeft gedaan, maar het bezwaarschrift niet ontvankelijk heeft verklaard heeft de dienst in strijd met het fair-play vereiste gehandeld.

De ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat het bezwaarschrift alsnog inhoudelijk is behandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onzorgvuldig.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht