

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Betaling bijzondere bijstand griffierechten Gemeente Amsterdam Dienst Werk en Inkomen Werkplein Zuid/Oud-West

Datum: 12 augustus 2010
Ra1054327

Samenvatting

Een vrouw komt in aanmerking voor bijzondere bijstand voor de betaling van griffierechten aan de rechtbank. Zij betaalt de nota aan de rechtbank zelf. Begin december 2009 doet zij telefonisch navraag bij DWI waar haar geld blijft. De medewerkster van DWI vertelt haar dat DWI het bedrag rechtstreeks naar de rechtbank heeft overgemaakt. De medewerkster zegt haar dat zij zelf de rechtbank moet bellen om te vragen om terugstorting van de bijzondere bijstand naar DWI. Na ontvangst door DWI zou DWI het geld dan vervolgens overmaken naar de rekening van de vrouw. De vrouw dient een klacht in bij de dienst. Die verklaart de klacht ongegrond. De vrouw kan zich hierin niet vinden en stapt naar de ombudsman.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat DWI deze werkwijze aanvankelijk niet onjuist achtte. Na inmenging van de ombudsman in de zaak komt DWI hier op terug. DWI heeft zelf de fout gemaakt de bijzondere bijstand direct naar de rechtbank over te maken. Toen de vrouw haar beklag deed, had de medewerkster de fout zelf moeten herstellen en de rechtbank om terugstorting van het geld dienen te verzoeken. Zij had dit niet bij de vrouw mogen neerleggen.

Oordeel

De dienst heeft in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.

Datum : 12 augustus 2010

Rapportnummer: RA1054327

Pagina : 2

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 1 maart 2010 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, werkplein Zuid/Oud-West.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster ontvangt sinds februari 2009 een bijstandsuitkering van de Dienst Werk en Inkomen (DWI). Zij komt in aanmerking voor bijzondere bijstand voor de betaling van griffierechten. Op 1 december 2009 belt verzoekster met DWI om te vragen wanneer zij deze bijzondere bijstand kan verwachten. Zij geeft aan dat zij de griffierechten zelf al heeft voldaan. De medewerkster vertelt verzoekster telefonisch dat de bijzondere bijstand direct is overgemaakt naar de rechtbank in plaats van naar verzoekster. Zij adviseert verzoekster om contact op te nemen met de rechtbank en de rechtbank te vragen het geld terug te storten naar DWI. DWI zal het geld naar verzoekster overmaken zodra DWI het geld ontvangen heeft van de rechtbank.

Verzoekster kan zich niet vinden in deze gang van zaken en dient op 7 december 2009 een klacht in bij DWI.

de behandeling van de klacht door de dienst

Op 13 januari 2010 beantwoordt DWI de klachten van verzoekster als volgt.

DWI stelt dat normaal gesproken een nieuw aanvraagformulier voor bijzondere bijstand opgevraagd en geretourneerd dient te worden. Verzoekster heeft een kopie van een origineel aanvraagformulier opgestuurd. Vanwege het feit dat verzoekster meerdere malen rechtshulp vergoed heeft gekregen en omdat het voor DWI niet duidelijk was of het een nieuwe of een oude nota betrof, heeft de medewerkster besloten de bijzondere bijstand direct over te maken naar de rechtbank. DWI stelt zich verder op het standpunt dat de medewerkster die aan verzoekster het advies gaf om zelf de rechtbank te bellen, tijdens het telefoongesprek op 1 december 2009, niet onjuist gehandeld heeft. DWI verklaart vervolgens de klacht ongegrond.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de uitbetaling van bijzondere bijstand voor griffierechten.

reactie van DWI

De dienst deelt de ombudsman (voor zover hier van belang) het volgende mee.

DWI stelt dat het bedrag is overgemaakt naar de rechtbank, omdat al meerdere malen kosten van rechtshulp zijn vergoed en het onduidelijk was of de nota een oude of een nieuwe was. DWI geeft echter aan dat dit niet de gebruikelijke werkwijze van DWI is. Het is weliswaar mogelijk bijzondere bijstand rechtstreeks aan de leverancier (in dit geval: de rechtbank) over te maken, maar alleen als de klant daarmee akkoord gaat. DWI bevestigt dat verzoekster is gevraagd zelf contact op te nemen met de rechtbank. Dit is evenmin gebruikelijk, zeker als DWI zelf de fout maakt om ongevraagd geld over te maken naar een derde. DWI had zelf actie moeten ondernemen om het geld terug te halen bij de rechtbank. Waarom dit niet gebeurd is, is onduidelijk. Het heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat de inkomensconsulent die de zaak behandeld heeft, niet verzoeksters vaste inkomensconsulent was, maar een collega die waarnam en daardoor extra veel werk had.

Verder deelt DWI mee dat het gebruikelijk is de betaling van de bijzondere bijstand afhankelijk te stellen van de terugstorting als het de klant te verwijten valt dat geld op een verkeerde rekening is gestort. In dat geval wordt eerst afgewacht of het geld daadwerkelijk retour komt voor het alsnog aan de klant wordt uitbetaald. Omdat de administratieve verwerking veel eenvoudiger is wanneer afgewacht kan worden tot het geld teruggestort is, zal indien mogelijk voor deze optie gekozen worden. Als het uitbetalen op een verkeerde rekening aan DWI te wijten is en de klant niet kan wachten tot het geld teruggestort is, zal DWI ervoor zorgen dat de klant eerder zijn/haar geld krijgt.

Op 24 maart 2010 laat de betrokken teammanager van DWI weten dat de opdracht tot terugbetaling aan klant van € 41,00 dezelfde dag in orde zal worden gemaakt. Verzoekster zou dit bedrag dan in ieder geval binnen twee weken op haar rekening moeten hebben. Het bedrag blijkt bovendien in december al teruggestort te zijn door de rechtbank, maar de opdracht tot doorbetalen van het bedrag aan verzoekster was blijven liggen bij de inkomensconsulent.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de dienst verstuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag aan te passen. De dienst deelde mee in te stemmen met het verslag.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen ¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden ². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid.

Overwegingen

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Dat houdt onder meer in dat op signalen van een burger over een door hem ongewenste situatie zodanig wordt gereageerd dat het probleem van die burger zo praktisch en zo vlot mogelijk wordt verholpen.

Vast staat dat DWI in strijd met eigen werkvoorschriften bijzondere bijstand heeft uitbetaald aan de griffie van de rechtbank. Tevens staat vast dat, toen verzoekster hierover klaagde, werd volhard in het advies om zelf contact op te nemen met de rechtbank om terugstorting te bevorderen. Tenslotte is vast komen te staan dat de rechtbank al in december 2009, nog voordat DWI de klacht van verzoekster afgehandeld had, het bedrag had teruggestort naar de dienst. Uitbetaling aan verzoekster is echter uitgebleven.

Het had in de rede gelegen dat, op het moment dat verzoekster klaagde, de medewerkster zelf haar fout had hersteld en de rechtbank om terugstorting van het geld had verzocht in plaats van dit bij verzoekster neer te leggen.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Datum : 12 augustus 2010
Rapportnummer: RA1054327
Pagina : 4

Bovendien had DWI de uitbetaling van de bijzondere bijstand aan verzoekster niet afhankelijk mogen stellen van de terugstorting van het geld door de rechtbank. Daarnaast heeft het maanden geduurd voordat verzoekster de uitbetaling ontving.

Oordeel

De dienst heeft in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.