

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Verkeerd formulier leidt tot afwijzing scholierenvergoeding

Gemeente Amsterdam

Dienst Werk en Inkomen

Dienstencentrum, Team Voorzieningen

5 april 2011

RA1057109

Samenvatting

Een vrouw heeft een zoon, die naar het voortgezet onderwijs gaat. Omdat ze een minimum inkomen heeft, heeft ze recht op een scholierenvergoeding. Ze moet daarvoor een aanvraagformulier indienen. Ze stuurt vervolgens niet het aanvraagformulier naar de dienst, maar wel een declaratieformulier. Met dit formulier kan een rechthebbende de dienst om uitbetaling vragen. DWI besluit dit formulier niet in behandeling te nemen, omdat er geen aanvraag is toegekend. Vervolgens stuurt de vrouw het aanvraagformulier alsnog naar de dienst toe, maar de dienst wijst die aanvraag af omdat de aanvraag te laat is ingediend. De vrouw wendt zich tot de ombudsman.

Die wijst de dienst op de wettelijke plicht dat een aanvrager die zijn aanvraag anders dan middels een formulier heeft ingediend, in de gelegenheid moet worden gesteld alsnog een aanvraagformulier in te vullen. Ook had dit van een klantvriendelijke opstelling getuigt.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het rechtszekerheidsvereiste.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 20 juli 2010 op het spreekuur ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Dienstencentrum, Team Voorzieningen.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster is moeder van een zoon, die naar het voortgezet onderwijs gaat. Ze heeft een minimuminkomen. Daarom komt zij in aanmerking voor een scholierenvergoeding die de Dienst Werk en Inkomen (DWI) per schooljaar toekent. Op 22 april 2010 stuurt het Team Voorzieningen verzoekster desgevraagd een verkort aanvraagformulier voor de scholierenvergoeding 2009-2010 toe. Uiterlijke termijn voor indiening van de aanvraag is 31 mei 2010. Verzoekster stuurt eind april wel een declaratieformulier naar de dienst, maar een ingevuld aanvraagformulier ontbreekt. Op 27 mei 2010 volgt een beslissing van het Team Voorzieningen: de declaratie wordt niet in behandeling genomen omdat er geen aanvraag scholierenvergoeding 2009-2010 is toegekend. Voor vragen wijst de dienst op een telefoonnummer, dat verzoekster kan bellen.

Verzoekster stuurt op 30 juni het aanvraagformulier scholierenvergoeding naar de dienst op. De dienst wijst de aanvraag af op 13 juli 2010, omdat de aanvraag te laat is ingediend.

Verzoekster kan zich hierin niet vinden en wendt zich tot de ombudsman.

nadere ontwikkelingen

De ombudsman vraagt een toelichting van de dienst op de afwijzing van de aanvraag, in het licht van artikel 4:4 Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) en de Memorie van Toelichting op dat artikel¹.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een aanvraag scholierenvergoeding 2009/2010.

reactie van de Dienst Werk en Inkomen

De dienst geeft toe niet correct gehandeld te hebben. De dienst had in verzoeksters declaratieformulier aanleiding moeten zien om contact met haar op te nemen. Daarbij had de dienst haar in de gelegenheid moeten stellen alsnog binnen de daarvoor gestelde termijn de aanvraag in te dienen. De dienst ziet aanleiding verzoekster alsnog de scholierenvergoeding toe te kennen. De dienst zal het bedrag zo spoedig mogelijk overmaken op verzoeksters rekening.

¹ Artikel 4:4 Awb ziet op de behandeling van aanvragen middels formulieren. Een bestuursorgaan kan voor het indienen van een aanvraag en het verstrekken van gegevens een formulier vaststellen. Uit de Memorie van Toelichting blijkt dat het vaststellen van een aanvraagformulier het ordelijk verloop van de behandeling van aanvragen dient. Een aanvraag die anders dan via het voorgeschreven formulier is ingediend, kan onder omstandigheden op grond van artikel 4:5 Awb buiten behandeling worden gelaten. Daartoe zal aanleiding zijn indien essentiële gegevens ontbreken of het op andere wijze indienen van de aanvraag voor het bestuursorgaan tot administratieve problemen aanleiding geeft. *Belangrijk hierbij is dat het bestuursorgaan de aanvrager eerst de gelegenheid geven moet alsnog een aanvraagformulier in te vullen.*

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en de dienst gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven.

De dienst laat weten dat de scholierenvergoeding 2009-2010 op 26 januari 2011 aan verzoekster is betaald. Verzoekster heeft niet gereageerd.

Beoordeling

De ombudsman oordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen².

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van rechtszekerheid.

Overwegingen

Een onderdeel van het rechtszekerheidsvereiste is het vertrouwensbeginsel. Dit houdt in dat het bestuursorgaan gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens die overheid nakomt (tenzij wet- of regelgeving zich daartegen verzetten). Het brengt ook met zich mee dat burgers erop moeten kunnen rekenen dat de overheid zich aan wet- en regelgeving houdt. In dit geval betreft dat de opdracht van de wetgever aan het bestuursorgaan om de aanvrager de gelegenheid te geven om alsnog een aanvraagformulier in te vullen.

Vast staat dat de dienst die gelegenheid niet aan verzoekster heeft gegeven, terwijl de wet dat wél voorschrijft. Alleen omdat verzoekster zich tot de Gemeentelijke Ombudsman wendde en de ombudsman de dienst op de Algemene wet bestuursrecht attent maakte, heeft verzoekster alsnog de scholierenvergoeding gekregen.

Voorts geldt nog het volgende. Nog daargelaten dat de dienst de juiste regelgeving niet heeft betrokken bij haar besluitvorming, had de dienst uit het tijdig ingediende declaratieformulier in redelijkheid kunnen en moeten opmaken dat verzoekster in aanmerking wilde komen voor de scholierenvergoeding. Een klantvriendelijke instelling had meegebracht dat de betreffende medewerker vervolgens contact met verzoekster had opgenomen en haar had geattendeerd op de noodzaak een aanvraagformulier op te sturen.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het rechtszekerheidsvereiste.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht