

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Lakse afhandeling aanvragen bijstandsuitkering Gemeente Amsterdam Dienst Werk en Inkomen Werkplein West Werkplein Zuid/Oud-West

2 november 2010
RAI057949

Samenvatting

Op 26 maart 2010 en op 8 juli 2010 ontvangt de ombudsman twee verzoeken tot onderzoek over DWI. Het ene verzoek heeft betrekking op Werkplein West en het andere op Werkplein Zuid/Oud-West. De ombudsman besluit beide zaken in één rapport te voegen.

casus 1

Een vrouw heeft een bijstandsuitkering. DWI beëindigt de uitkering per 7 januari 2010 wegens het verstrekken van onjuiste informatie. De vrouw vraagt bij het UWV opnieuw een uitkering aan. UWV vraagt DWI om de vrouw zo spoedig mogelijk op te roepen in verband met een verkorte aanvraag. Na precies vier weken vraagt zij om een voorschot. Verschillende toezeggingen van DWI, om terug te bellen worden niet nagekomen. De vrouw wendt zich tot de ombudsman, die een onderzoek instelt. Uit het onderzoek komt naar voren dat de klantmanager van de vrouw naar een ander team was overgeplaatst en dat de overdracht van haar zaken niet goed is gegaan. Om die reden is er geen verkorte aanvraag tot stand gekomen waardoor er geen voorschot is uitgekeerd. De ombudsman stelt vast dat vanaf het moment dat de klantmanager zich niet meer volledig van haar taak kon kwijten, de dienstverlening aan de vrouw onvoldoende was.

casus 2

Op 2 maart 2010 vraagt een man een bijstandsuitkering aan. Op 23 maart ontvangt hij een overzicht van alle stukken die hij voor 6 april moet overleggen. Daarnaast moet een huisbezoek worden afgelegd. De man overlegt – op twee stukken na – de gevraagde gegevens. Op 8 juni vindt er een huisbezoek plaats maar een besluit blijft uit. De man wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman stelt vast, dat de wettelijke afhandelings termijn met twee maanden is overschreden. Door het gebrek aan voortgangsbewaking heeft DWI niet tijdig beslist op bijstandsaanvraag en geen voorschot verleend. De dienst dient voor een zodanige procesbewaking te zorgen dat tijdig gesignaleerd wordt dat de beslistermijn overschreden dreigt te worden. Indien de oorzaak daarvan gelegen is in onderbezetting, dient voor adequate vervanging zorg gedragen te worden.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met de vereisten van voortvarendheid en adequate organisatorische voorzieningen.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Werk en Inkomen te bevorderen dat adequate organisatorische voorzieningen worden getroffen met betrekking tot:

- de voortgangsbewaking bij de behandeling van bijstandsaanvragen en de verstrekking van voorschotten; en
- een sluitende overdracht van dossiers naar opvolgende klantmanagers.

Verzoek

De verzoeken tot onderzoek zijn op 26 maart 2010 telefonisch en op 8 juli 2010 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Werkplein West en Werkplein Zuid/Oud-West*.

Bevindingen

De verkorte aanvraagprocedure

Draaideurklanten zijn klanten van wie de uitkering wordt ingetrokken en die korte tijd na intrekking opnieuw een uitkering bij DWI aanvragen. Omdat het opnieuw administratief opvoeren van een uitkering veel tijd vergt, heeft DWI ervoor gekozen weliswaar de beëindiging voor de klant te bevestigen met een besluit, maar de uitkering administratief (in het computersysteem) nog niet te beëindigen, maar te blokkeren. Dat komt erop neer dat uitbetaling verhinderd wordt. Meldt de klant zich binnen 30 dagen na het beëindigingbesluit dan kan de dienst de bijstand gemakkelijk herstellen. Dit voorkomt veel administratieve handelingen.

aanleiding

casus I

Verzoekster ontvangt bij Werkplein West een bijstandsuitkering. Op 17 februari 2010 besluit DWI haar uitkering per 7 januari 2010 te beëindigen wegens het verstrekken van onjuiste informatie. Verzoekster is het daarmee niet eens en maakt op 22 februari 2010 bij het UWV kenbaar opnieuw in aanmerking te willen komen voor een uitkering. UWV vraagt DWI diezelfde dag per e-mail om verzoekster zo spoedig mogelijk op te roepen in verband met een verkorte aanvraag. Daarnaast maakt verzoeksters advocaat op 1 maart 2010 bezwaar tegen de beëindigingbeslissing.

Precies vier weken na 22 februari 2010 - op 22 maart 2010 - vraagt verzoekster DWI om een voorschot.¹ DWI zegt toe diezelfde dag daarover terug te bellen maar dat gebeurt niet. Op 23, 24 en 25 maart 2010 heeft de advocaat telefonisch contact met drie medewerkers van DWI. De gesprekken gaan over het voorschot. Iedere keer zegt DWI toe terug te bellen maar deze toezeggingen worden niet nagekomen. Aangezien verzoekster zich in de handelwijze van DWI niet kan vinden, wendt zij zich tot de ombudsman.

nadere ontwikkelingen

Op vrijdag 26 maart 2010 informeert de ombudsman bij het Klachtenteam van DWI naar de stand van zaken. Het Klachtenteam laat weten dat er op 22 februari 2010 geen verkorte bijstandsaanvraag tot stand gekomen is. Wel is op 1 april 2010 een voorschot van € 720 overgemaakt.

¹ Op grond van de Wet Werk en Bijstand is DWI verplicht om tijdens de behandelingsduur van een aanvraag een voorschot te verlenen. Het voorschot moet binnen vier weken na de aanvraag worden uitbetaald. De periode van vier weken begint te lopen vanaf de aanvraagdatum.

casus 2

Op 2 maart 2010 vraagt verzoeker bij het Werkplein Zuid/Oud-West een bijstandsuitkering aan. Op 23 maart ontvangt hij van DWI een brief met een overzicht van alle stukken die hij voor 6 april moet overleggen om het recht op uitkering te kunnen vaststellen. Daarnaast moet er een huisbezoek worden afgelegd. Verzoeker stuurt DWI op 8 april een brief en overlegt – op twee stukken na – de gevraagde gegevens. Wanneer een beslissing op de aanvraag uitblijft, neemt verzoeker contact op met DWI. Het lukt hem niet om zijn inkomensconsulent aan de telefoon te krijgen. Wanneer hij zegt dat het allemaal erg lang duurt, laat de medewerker van DWI weten dat een behandeltermijn van vier maanden vrij normaal is. In de weken daarna belt hij nog een aantal keren. Op 8 juni vindt er een huisbezoek plaats maar een besluit blijft uit. Verzoeker is ten einde raad en dient op 2 juli bij de Nationale Ombudsman een klacht in over DWI. De Nationale Ombudsman stuurt de klacht door naar de Gemeentelijke Ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een (verkorte) aanvraag bijstandsuitkering.

reactie DWI

casus 1

Toen de klantmanager op 22 februari 2010 de e-mail van het UWV kreeg, werkte zij in verband met arbeidsongeschiktheid gedeeltelijk. Op 24 februari 2010 had zij een gesprek waarbij zij te horen kreeg dat zij drie werkdagen later in een ander team zou beginnen. Zij is er niet aan toegekomen om de aanvraag in behandeling te nemen of over te dragen omdat zij met spoed (ook) andere zaken op orde moest brengen. De overdracht van haar zaken is niet goed gegaan. Dit had tot gevolg dat er op 22 februari 2010 geen verkorte aanvraag tot stand is gekomen waardoor er vier weken later geen voorschot is uitgekeerd.

Naar aanleiding van de interventie door de ombudsman, heeft het Klachtenteam de zaak uitgezet bij de teammanager van de betreffende inkomensconsulent en de klantmanager. Het voorschot dat op 1 april 2010 is betaald, is uitgekeerd op verzoek van het Klachtenteam.

DWI heeft verzoeksters bezwaarschrift tegen de beëindiging van de uitkering op 23 april 2010 gegrond verklaard met als gevolg dat de uitkering vanaf 7 januari 2010 is voortgezet.

casus 2

Een aanvraag dient in beginsel binnen acht weken te worden afgehandeld. De beslistermijn kan worden opgeschort met de tijd die een aanvrager nodig heeft om bepaalde stukken te overleggen. In deze zaak gaat het om de periode 23 maart tot en met 8 april (16 dagen). Rekening houdend met beide termijnen, had DWI uiterlijk 12 mei een beslissing moeten nemen. Het besluit om de uitkering – per 2 maart - toe te kennen is echter pas op 12 juli genomen. Op 12 juli is ook een voorschot verstrekt van € 2.000. DWI heeft de wettelijke beslistermijn met twee maanden overschreden.

Vanaf de aanvraag is er van alles misgegaan. In plaats dat het dossier voor het doen van een huisbezoek naar de afdeling Handhaving is gegaan, is het dossier naar de afdeling Handhaving, Terugvordering & Verhaal doorgestuurd. Daar is het blijven liggen omdat men niet wist wat er met het dossier moest gebeuren. De afdeling Handhaving, Terugvordering & Verhaal heeft verzuimd contact op te nemen met het Werkplein Zuid/Oud-West met de vraag waarom het dossier was opgestuurd. Evenmin heeft het Werkplein Zuid/Oud-West bij de afdeling Handhaving geïnformeerd waarom er geen huisbezoek plaatsvond.

Daar komt bij dat verzoekers inkomensconsulent ruim drie weken door onvoorziene omstandigheden afwezig was en twee andere inkomensconsulenten langdurig ziek waren. Door onderbezetting en een grote werkvoorraad kon niemand anders de behandeling van de aanvraag overnemen. Verder was er een computertechisch probleem om de uitkering in het computersysteem op te voeren. Voor zover kon worden nagegaan, heeft niemand ooit aan verzoeker gezegd dat een behandelingstermijn van vier maanden vrij normaal is.

Door pas vier maanden na de aanvraag het eerste voorschot over maken, is geen uitvoering gegeven aan de werkvoorschriften. Dit werd veroorzaakt door een aantal interne problemen waar verzoeker nooit de dupe van had mogen worden. Helaas is dat wel gebeurd.

Na de ontvangst van de klacht, is de nalatigheid erkend en is de aanvraag getoetst en beslist. Toen is besloten om alvast een deel van het tegoed dat verzoeker had opgebouwd aan hem over te maken. Omdat dit tegoed hoger was dan 90% van de norm, is mede vanwege systeemtechnische redenen besloten om in eerste instantie op 12 juli 2010 te volstaan met het maximaal op te voeren bedrag van € 2.000. Het restant tegoed en de reguliere uitkering is eind juli op de betaaldag uitbetaald.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar DWI teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. DWI heeft met betrekking tot casus 1 laten weten geen op- of aanmerkingen op het verslag van bevindingen te hebben. Verzoekster heeft niet meer gereageerd. In casus 2 heeft DWI een nadere reactie gestuurd die in het verslag van bevindingen is verwerkt. Verzoeker heeft niet meer gereageerd.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen.²

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden.³ In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid en adequate organisatorische voorzieningen.

Overwegingen

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Dat brengt ook met zich mee dat de overheid zich aan de wettelijke termijnen behoort te houden. Wanneer dat niet gebeurt, kunnen daaraan diverse oorzaken ten grondslag

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

liggen. Hoge werkdruk, vakantie of ziekte van medewerkers kunnen wel een verklaring zijn, maar vormen daarom nog geen excuus.

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dat betekent dat werkprocessen bij DWI gericht zijn op de dienstverlening aan bijstandsgerechtigden.

casus 1

Dat de werkprocessen bij DWI zich dienen te richten op dienstverlening geldt met name voor aanvraagprocedures voor bijstand, waaronder de verkorte aanvraag voor algemene bijstand. Die aanvraagprocedure moet zodanig zijn dat de toekenning van het recht – binnen de daarvoor gestelde termijnen - verzekerd is voor burgers die daarvoor in aanmerking komen.

Vaststaat dat UWV bij DWI een verzoek heeft neergelegd om een verkorte aanvraag voor algemene bijstand in behandeling te nemen. Als gevolg van gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid van de betreffende klantmanager, haar vertrek naar een ander team en fouten bij de overdracht van haar zaken is de aanvraag niet in behandeling genomen. Verder is komen vast te staan dat DWI verschillende toezeggingen om terug te bellen niet is nagekomen.

Vanaf het moment dat de klantmanager zich niet meer volledig van haar taak kon kwijten, werd de kwetsbare kant van de organisatie duidelijk. Overdracht van dossiers naar een opvolgende klantmanager was onvoldoende gewaarborgd om een behoorlijk dienstverlening aan verzoekster te verzekeren.

casus 2

Vaststaat, dat de dienst de wettelijke afhandelingstermijn van de bijstandsaanvraag met twee maanden heeft overschreden. Dit is enerzijds het gevolg van onderbezetting, anderszins heeft het bij de dienst ontbroken aan voortgangsbewaking. Dat had tot gevolg dat verzoeker geen inkomsten had en evenmin een voorschot heeft ontvangen.

De ombudsman stelt vast dat de dienst geen zicht had op de ontstane achterstand in de afhandeling van de aanvraag waaronder de verstrekking van een voorschot. De oorzaak daarvan is gelegen in een gebrek aan organisatorische voorzieningen. De dienst dient voor een zodanige procesbewaking te zorgen dat tijdig gesignaleerd wordt dat de beslistermijn overschreden dreigt te worden. Indien de oorzaak daarvan gelegen is in onderbezetting, dient voor adequate vervangen zorg gedragen te worden.

De dienst heeft met betrekking tot beide verzoeken het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen geschonden.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Werk en Inkomen te bevorderen dat adequate organisatorische voorzieningen worden getroffen met betrekking tot:

- de voortgangsbewaking bij de behandeling van bijstandsaanvragen en de verstrekking van voorschotten; en
- een sluitende overdracht van dossiers naar opvolgende klantmanagers.