

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Uitbetaling op verkeerde rekening

Gemeente Amsterdam

Dienst Werk en Inkomen

Dienstencentrum, Team Voorzieningen

8 februari 2011

RA110148

Samenvatting

Een vrouw heeft recht op de scholierenvergoeding, die door de Dienst Werk en Inkomen wordt verstrekt. Ondanks dat ze de dienst tijdig en bij herhaling voor uitbetaling ervan een – in verband met schuldsaneringen - nieuw rekeningnummer doorgeeft en de dienst hierop ook de maandelijks uitkering stort, maakt de dienst de scholierenvergoeding over op haar oude rekening.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat het rekeningnummer waarop de scholierenvergoeding gestort diende te worden, bij de dienst correct geregistreerd was. Vast staat ook dat de betaling toch op de oude rekening werd gedaan. Hieraan ten grondslag lag een onjuiste bestandskoppeling van twee digitale systemen.

Van de dienst mag verwacht worden dat het automatiseringssysteem zo is ingericht dat een correcte uitbetaling van armoedevoorzieningen zoals in dit geval de scholierenvergoeding, verzekerd is. Voorts had de dienst na gecontroleerd te hebben dat de betaling verkeerd was gedaan, deze direct moeten corrigeren en niet eerst het resultaat van het nadere onderzoek moeten afwachten.

Oordeel

De Dienst Werk en Inkomen heeft in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen gehandeld.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 14 september 2010 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Dienstencentrum, afdeling Voorzieningen.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster heeft een bijstandsuitkering van DWI. Ze heeft twee schoolgaande kinderen. Per maart 2010 zit ze in een schuldsaneringstraject. In verband daarmee krijgt ze een ander rekeningnummer, wat ze aan de dienst doorgeeft. Vanaf dat moment stort de dienst haar maandelijkse uitkering ook op deze rekening.

De dienst kent verzoekster in het voorjaar van 2010 scholierenvergoeding toe. Verzoekster stuurt het declaratieformulier, dat nodig is voor uitbetaling, eind juli 2010 naar de afdeling Voorzieningen op. Ze belt daarna met de afdeling Voorzieningen van de dienst om er zeker van te zijn dat ook daar het juiste rekeningnummer bekend is en uitbetaling op die rekening gewaarborgd is. Ze wil namelijk voorkomen dat het geld op de oude rekening wordt overgemaakt, omdat die in het rood staat. De medewerker die ze spreekt, bevestigt dat het juiste rekeningnummer bekend is. Begin september 2010 neemt ze nog een keer contact op met de afdeling. Ofschoon opnieuw bevestigd wordt dat het juiste rekeningnummer bekend is, stort de dienst het bedrag kort daarna toch op de oude rekening. Verzoekster kan het geld niet opnemen. Ze beklaagt zich hierover op 14 september 2010 telefonisch bij DWI en benadert ook de ombudsman.

nadere ontwikkelingen

Een maand later, op 13 oktober laat de dienst aan verzoekster weten dat het bedrag alsnog naar de juiste rekening zal worden overgemaakt.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de uitbetaling van scholierenvergoeding.

reactie van de Dienst Werk en Inkomen

De dienst deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee.

De dienst erkent dat verzoekster veel moeite heeft gedaan om de vergoeding op de juiste rekening te laten storten. Dat is helaas niet gebeurd. De fout is ontstaan, doordat twee digitale systemen (CUUP en Focus) niet juist aan elkaar zijn gekoppeld. De dienst had daarom tevoren onderzocht of de betalingen op de juiste rekeningnummers zouden worden gestort. Helaas is het geld bij twaalf klanten toch nog naar de oude rekeningnummers overgemaakt.

Toen duidelijk werd dat er problemen waren, heeft de dienst aan de hand van een digitaal systeem, waarin alle veranderingen worden verwerkt, de juiste rekeningnummers achterhaald, waarna die juiste rekeningnummers zijn ingevoerd. Nadat dit was uitgezocht, is het geld nogmaals en nu naar het juiste rekeningnummer overgemaakt.

reacties op bevindingen

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

De dienst laat weten akkoord te zijn met het verslag. Van verzoekster is geen nadere reactie ontvangen.

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 vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Overwegingen

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorische functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Voor de uitbetaling van armoedevervoorzieningen, zoals de scholierenvergoeding, is het belangrijk dat de uitbetaling goed verloopt. Dat vereist ook dat van belang zijnde informatie administratief deugdelijk wordt verwerkt.

Vast staat dat het rekeningnummer waarop de scholierenvergoeding gestort diende te worden, bij de dienst correct geregistreerd was. Vast staat ook dat de betaling toch op de oude rekening werd gedaan. Hieraan ten grondslag lag een onjuiste bestandskoppeling van twee digitale systemen.

Van de dienst mag verwacht worden dat het automatiseringssysteem zo is ingericht dat een correcte uitbetaling van armoedevervoorzieningen, zoals in dit geval de scholierenvergoeding, verzekerd is. Voorts had de dienst na gecontroleerd te hebben dat de betaling verkeerd was gedaan, deze direct moeten corrigeren en niet eerst het resultaat van het nadere onderzoek moeten afwachten.

Oordeel

De Dienst Werk en Inkomen heeft in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen gehandeld.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht