

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Geen voortgangsbewaking aanvraag bijzondere bijstand

**Gemeente Amsterdam
Dienst Werk en Inkomen
Werkplein Centrum/Oost**

15 april 2011
RAI10481

Samenvatting

Een vrouw dient op 11 augustus 2010 een aanvraag voor bijzondere bijstand voor woninginrichting in bij de Dienst Werk en Inkomen (DWI). Op 29 november 2010 stuurt zij DWI een ingebrekestelling omdat zij nog geen beslissing op de aanvraag heeft ontvangen. Op 10 januari 2011 heeft zij nog geen enkele reactie van de dienst ontvangen. Daarop wendt de vrouw zich tot de Gemeentelijke Ombudsman. Uit onderzoek blijkt dat er niets met de aanvraag is gebeurd. Een onervaren inkomensconsulent heeft de aanvraag per abuis niet afgehandeld. Zijn begeleider was ziek en er is niet toegezien op de afhandeling van de aanvraag. De ingebrekestelling is nooit ontvangen. De Gemeentelijke Ombudsman zendt DWI daarop een kopie van de eerder ingediende ingebrekestelling, waarna de dienst de aanvraag binnen twee weken afhandelt. De vrouw ontvangt dan na ruim vijf maanden een beslissing op haar aanvraag. De ombudsman oordeelt dat van DWI verwacht had mogen worden dat voor vervanging van de begeleidende consulent gezorgd was. Op die manier was de aanvraag bewaakt en was er binnen een redelijke termijn een besluit genomen.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 10 januari 2011 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Werkplein Centrum/Oost*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster dient op 11 augustus 2010 een aanvraag voor bijzondere bijstand voor woninginrichting in bij de Dienst Werk en Inkomen (DWI). Op 29 november 2010 stuurt verzoekster DWI een ingebrekestelling, omdat zij nog geen beslissing op de aanvraag heeft ontvangen. Op 10 januari 2011 heeft zij nog geen enkele reactie ontvangen. Zij wendt zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- de behandeling van een aanvraag bijzondere bijstand.

reactie van DWI

Op 13 januari 2011 laat DWI weten dat de aanvraag van 11 augustus 2010 in het dossier is gevonden, maar dat er niets mee is gebeurd. De inkomensconsulent van verzoekster zou daarom verzoekster bellen om voor de week erna, in de week van 17 januari, een afspraak te maken. De ingebrekestelling is door DWI nooit ontvangen. Het kan zijn dat verzoekster de ingebrekestelling heeft verstuurd naar het werkplein. DWI stelt voor dat verzoekster een nieuwe ingebrekestelling stuurt. De ombudsman stuurt daarop op 13 januari een kopie van de eerder verstuurde ingebrekestelling van 29 november 2010 naar DWI. DWI bevestigt de ontvangst van de ingebrekestelling op 14 januari 2011.

nadere ontwikkelingen

De broer van verzoekster laat de ombudsman op 18 januari weten dat er geen telefonisch contact is geweest met DWI. DWI wijst op 20 januari de aanvraag af. Op 25 januari neemt DWI vervolgens een beslissing op de ingebrekestelling. Deze beslissing houdt in dat verzoekster geen vergoeding (dwangsom) toe wordt gekend, omdat de dienst na het ontvangen van de ingebrekestelling binnen twee weken heeft beslist. Voor de vertraging biedt de dienst excuses aan.

Uit navraag bij verzoekster blijkt dat de ingebrekestelling is gestuurd naar het adres van DWI aan de Weesperstraat 117, zonder verdere vermelding van een afdeling.

reacties op bevindingen

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

Desgevraagd laat DWI weten dat de aanvraag bijzondere bijstand van verzoekster in behandeling is genomen door een relatief onervaren inkomensconsulent die bij zijn werkzaamheden begeleid werd door een meer ervaren consulent. De begeleidende consulent werd ziek, waardoor de feitelijke afhandeling van de aanvraag niet meer is gevolgd. De behandelend inkomensconsulent heeft vervolgens helaas nagelaten zorg te dragen voor de afhandeling van de aanvraag. Op 11

januari 2011 is het werkplein geïnformeerd door het klachtenteam over de ingebrekestelling van verzoekster. Hierna is de zaak onmiddellijk en zorgvuldig opgepakt. Er is besloten tot een huisbezoek bij verzoekster, zodat een persoonlijk gesprek met haar kon plaatsvinden. Verzoekster was echter niet thuis en telefonisch onbereikbaar. Daarom is besloten een brief in haar brievenbus te doen met daarin de mededeling dat de aanvraag op basis van de op dat moment aanwezige gegevens zou worden afgedaan. Op 20 januari is de aanvraag afgewezen.

De casus is besproken met de inkomensconsulent en de termijnen worden nog scherper bewaakt ter voorkoming van problemen hiermee in de toekomst.

De ingebrekestelling van 29 november 2010 is niet in het dossier of bij de ingekomen stukken aangetroffen.

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 brengt met zich mee dat een bestuursorgaan zijn administratieve beheer en organisatorische functioneren dient in te richten op en wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

Vast staat dat verzoekster op 11 augustus 2010 een aanvraag indient voor bijzondere bijstand voor woninginrichting en DWI pas op 20 januari 2011, ruim vijf maanden later, een beslissing op haar aanvraag neemt. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de oorzaak hiervoor gelegen is in het feit dat de behandelend consulent onervaren was en zijn begeleiding niet is waargenomen toen de begeleidende consulent uitviel door ziekte. Dit had tot gevolg dat de afhandeling van de aanvraag niet is bewaakt en dat het dossier is blijven liggen. Van DWI had verwacht mogen worden dat voor adequate vervanging was gezorgd, zodat de afhandeling van de aanvraag bewaakt was en er binnen een redelijke termijn een besluit hierop was genomen.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Datum : 15 april 2011
Rapportnummer: RAI10481
Pagina : 4/4

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.