

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Niemand belt terug

**Gemeente Almere
Dienst Publiekszaken**

4 mei 2011
RAI10581

Samenvatting

Een vrouw ervaart problemen in het contact met Sociale Zaken van de gemeente Almere. Ze belt meerdere keren met een vraag over inkomensondersteuning, maar ook na diverse terugbelverzoeken neemt de gemeente geen contact met haar op.

Naar aanleiding van zijn onderzoek concludeert de ombudsman dat de vrouw door een herbeoordeling van haar re-integratiecapaciteiten andere contactpersonen bij Sociale Zaken kreeg. Voor wat betreft vragen voor inkomensondersteuning hield dat in dat ze terecht moest bij een inkomensconsulent. Die inkomensconsulent is echter niet aangewezen. Gevolg hiervan was dat de vrouw met haar vragen over inkomensondersteuning naar haar oude contactpersoon werd doorverwezen, terwijl ze niet meer tot dat klantenbestand hoorde, maar wél nog zo geregistreerd stond. Nu de gemeente meldt dat de diverse terugbelverzoeken wel aan de oude contactpersoon zijn voorgelegd, verbaast het de ombudsman dat die daarop niet gereageerd heeft. De oude contactpersoon had daarin aanleiding moeten zien actie te ondernemen, te voorzien in aanwijzing van een nieuwe – juiste - contactpersoon voor inkomensondersteuning, en bovenal verzoekster snel terug te bellen. Was dit gebeurd, dan had het uitblijven van een antwoord op vragen van de vrouw voorkomen kunnen worden.

Oordeel

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

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 13 december 2010 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Almere, Publiekszaken, Sociale Zaken.

Bevindingen

aanleiding

Sinds januari 2010 ontvangt verzoekster een bijstandsuitkering van Sociale Zaken Almere. Op 24 juni 2010 is er een matchingsdag, gericht op het vinden van werk. Daar komt verzoekster in contact met mevrouw C, werkmakelaar. Afgesproken wordt dat verzoekster haar per e-mail een CV zal toesturen en dat mevrouw C verzoekster vervolgens zal uitnodigen voor een gesprek. Op 28 juni doet verzoekster dat, maar een reactie blijft uit.

Verzoekster belt vervolgens minstens vijftien keer met Sociale Zaken en stuurt ook twee keer een e-mail. Omdat dat niet leidt tot een afspraak, dient verzoekster op 13 september 2010 een klacht in bij de gemeente Almere.

In de klachtafdoeningsbrief van 13 oktober 2010 erkent de gemeente Almere dat mevrouw C nooit heeft gereageerd. De teamleider heeft de zaak door een andere medewerker laten oppakken. Volgens de klachtafdoeningsbrief heeft deze (andere) collega inmiddels contact opgenomen met verzoekster. Verzoekster laat de ombudsman weten dat dat niet gebeurd is.

Eind oktober 2010 bevestigt de gemeente Almere dat. Reden hiervan is dat de opvolgster per direct elders in de organisatie is ingezet: daardoor is zij er niet aan toegekomen om contact met verzoekster op te nemen. Verzoeksters zaak is overgedragen aan een andere medewerker. Deze (tweede) opvolger was er nog niet aan toegekomen om verzoeksters dossier in behandeling te nemen. Begin november 2010 nodigt hij verzoekster uit voor een gesprek.

Verzoekster blijft problemen houden in het contact met de gemeente. Ze heeft weliswaar een nieuwe werkmakelaar, maar die verwijst verzoekster met haar vragen over het opgeven van inkomsten naar haar inkomensconsulente, mevrouw Y. Verzoekster probeert vanaf eind oktober 2010 vergeefs contact met haar op te nemen. Ook na zeven terugbelverzoeken en interne terugbelaantekeningen heeft de inkomensconsulente verzoekster nog niet teruggebeld.

Op 13 december 2010 wendt verzoekster zich tot de ombudsman.

nadere ontwikkelingen

Desgevraagd laat de gemeente Almere de ombudsman weten dat mevrouw Y geen inkomensconsulente is, maar klantmanager.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de communicatie van afdeling Sociale Zaken met verzoekster.

reactie van de gemeente Almere, Publiekszaken

Binnen Sociale Zaken moet er onderscheid worden gemaakt tussen drie functies:

1) werkmakelaars; 2) inkomensconsulenten en 3) klantmanagers.

Het is afhankelijk van de capaciteiten van de klant, met wie hij te maken heeft.

Als Sociale Zaken op basis van de capaciteiten van de klant verwacht dat de klant binnen een half jaar uitstroomt naar betaald werk, begeleidt de werkmakelaar de klant bij het re-integratietraject. De inkomensconsulent is het aanspreekpunt voor inkomensondersteuning.

Als Sociale Zaken op basis van de capaciteiten van de klant verwacht dat de klant niet op korte termijn uitstroomt, beoordeelt de inkomensconsulent het recht op uitkering. Twee aparte klantmanagers houden zich vervolgens bezig met respectievelijk begeleiding bij re-integratie en inkomensondersteuning.

Verzoekster heeft een periode bijstand ontvangen van Sociale Zaken. In die periode had de dienst haar geïndiceerd als een klant, van wie uitstroom binnen zes maanden niet te verwachten was. Toentertijd waren dan ook voor begeleiding bij re-integratie én voor de inkomensondersteuning twee klantmanagers aangewezen. Mevrouw Y, klantmanager, was toen belast met de inkomensondersteuning.

In verzoeksters situatie, zoals die tijdens de matchingsdag in juni 2010 was vastgesteld, verwachtte Sociale Zaken dat zij binnen zes maanden zou kunnen uitstromen naar betaald werk. Sociale Zaken had haar contactpersonen daarop moeten aanpassen. Voor wat betreft de begeleiding bij re-integratie is dat gebeurd, immers aan verzoekster is een werkmakelaar toegewezen. Voor de inkomensondersteuning zou een inkomensconsulent aangewezen moeten worden. Met klantmanagers zou verzoekster dan ook in principe niet meer te maken moeten hebben.

Helaas is verzuimd om in plaats van de klantmanager, mevrouw Y, een inkomensconsulente aan te wijzen voor de inkomensondersteuning. Voor wat betreft de inkomensondersteuning stond zij – klantmanager mevrouw Y - dus nog (ten onrechte) geregistreerd als aanspreekpunt voor verzoekster. Verzoekster is dan ook gedurende enige tijd ten onrechte naar haar verwezen met de vragen over het opgeven van en de verrekening van inkomen.

Dit alles heeft voor miscommunicatie binnen Sociale Zaken gezorgd.

Het feit dat Sociale Zaken niet heeft gereageerd op de herhaaldelijke telefoontjes van verzoekster, is hier het gevolg van: doordat mevrouw Y ten onrechte stond geregistreerd als contactpersoon voor de inkomensondersteuning, heeft zowel het Klant Contact Center (KCC) als ook de werkmakelaar verzoekster naar haar doorverwezen. Verzoekster heeft meerdere terugbelverzoeken gedaan, waarvan terugbelnotities zijn gemaakt. Deze terugbelnotities zijn alle bij mevrouw Y uitgezet.

In december 2010 kwam verzoeksters werkmakelaar erachter dat mevrouw Y niet de contactpersoon voor wat betreft inkomensondersteuning kon zijn. Daarop is per medio december een inkomensconsulente (mevrouw X) hiervoor aangewezen. Deze wisseling is toen pas aangepast in het digitale systeem. Nagelaten is om aan de inkomensconsulente door te geven dat verzoekster al geruime tijd en diverse keren contact had gezocht met haar contactpersoon voor inkomensondersteuning. Na interventie van de ombudsman heeft de inkomensconsulente, mevrouw X, op 20 december 2010, alsnog contact met verzoekster opgenomen en haar vragen beantwoord.

reacties op bevindingen

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

De aanvullende reactie van de gemeente Almere is in het verslag verwerkt. Ook merkt de gemeente op dat problemen zoals hier aan de orde, zich niet meer zouden moeten voordoen door invoering van de klantteams per 1 maart 2011.

Verzoekster heeft niet gereageerd.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijke vereisten

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. Dat vereist ook dat de overdracht van dossiers van de ene naar de andere behandelaar zorgvuldig gebeurt, opdat de voortgang in de behandeling wordt gewaarborgd.

Vast staat dat Sociale Zaken niet heeft gereageerd op verzoeksters terugbelverzoeken en de vragen over opgeven en verrekening van inkomen. De oorzaak hiervan was dat een aanpassing van verzoeksters contactpersoon voor inkomensondersteuning, na herbeoordeling van verzoeksters uitstroomkansen, niet had plaatsgevonden. Omdat dat niet was gebeurd, werd verzoekster met haar vragen over inkomensondersteuning ten onrechte naar haar oude contactpersoon doorverwezen, terwijl ze niet meer tot haar klantenbestand hoorde, maar wél nog zo geregistreerd stond. Nu de gemeente meldt dat de diverse terugbelverzoeken wel aan verzoeksters oude contactpersoon (klantmanager Y) zijn voorgelegd, verbaast het de ombudsman dat die daarop niet gereageerd heeft. De oude contactpersoon had daarin aanleiding moeten zien actie te ondernemen, te voorzien in aanwijzing van een nieuwe – juiste - contactpersoon voor inkomensondersteuning, en bovenal verzoekster snel terug te bellen. Was dit gebeurd, dan had het uitblijven van een antwoord op vragen van de vrouw voorkomen kunnen worden.

Oordeel

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

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht