

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Spaarloon spoorloos

**Gemeente Amsterdam
Servicehuis Personeel
Stadsdeel Oost**

25 mei 2011
RAI10670

Samenvatting

Een man heeft 31 jaar voor de gemeente Amsterdam gewerkt. De laatste jaren werd maandelijks een bedrag op zijn salaris ingehouden in het kader van de spaarloonregeling, waarmee hij bijna € 3.000,- heeft gespaard. Wanneer de mogelijkheid zich aandient om het bedrag op te nemen, zoekt de man contact met zijn bank. Die blijkt echter niet bekend met een rekening op zijn naam. Hierop vraagt de man het Servicehuis Personeel begin september 2010 wat er met zijn inleg is gebeurd. Het servicehuis doet navraag bij Crediam, maar ook die organisatie is niet bekend met een rekening op naam van de man. Hierop neemt het Servicehuis contact op met stadsdeel Oost, de voormalige werkgever. Ondanks diverse rappels heeft de man in februari 2011 nog geen antwoord op zijn vraag. Daarom wendt hij zich tot de ombudsman.

Die verneemt dat het geld naar een onjuist rekeningnummer is overgemaakt. Het stadsdeel betreurt de zaak en heeft het geld, inclusief rente, alsnog naar de man overgemaakt. Het Servicehuis laat weten dat het de man in afwachting van een reactie van het stadsdeel niet heeft geïnformeerd en ook geen navraag heeft gedaan bij het stadsdeel. Hiervoor worden excuses en een bloemetje aangeboden.

De ombudsman is van oordeel dat het aan een goede samenwerking tussen het Servicehuis en het stadsdeel heeft ontbroken.

Oordeel

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

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 18 februari 2011 schriftelijk ingediend en betreft *gemeente Amsterdam, Servicehuis Personeel en stadsdeel Oost*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker heeft 31 jaar voor de gemeente gewerkt, op het laatst voor het huidige stadsdeel Oost. Met ingang van mei 2010 maakt hij gebruik van de fpu regeling. De laatste werkzame jaren heeft verzoeker gebruik gemaakt van de spaarloonregeling, waarmee hij een bedrag van € 2.656,68 heeft opgebouwd.

Wanneer de mogelijkheid de rekening te deblokken zich aandient, neemt verzoeker contact op met zijn bank. Hij verneemt dat die niet bekend is met een rekening op zijn naam. Naar aanleiding hiervan neemt verzoeker begin september 2010 via e-mail contact op met het Servicehuis Personeel (hierna: Servicehuis). Hij vraagt wat er met de inhoudingen is gebeurd.

Naar aanleiding van verzoekers bericht doet het Servicehuis navraag bij Crediam¹, maar ook daar is geen rekening van verzoeker bekend. Hierop zegt het Servicehuis medio september 2010 toe het stadsdeel te benaderen. Een maand later doet verzoeker navraag naar de stand van zaken. Wanneer hij hierop niets hoort, rappelleert hij begin november. Een week later stuurt verzoeker een brief, waarin hij het probleem opnieuw voorlegt en vraagt waar de inleg is gebleven. Bij het uitblijven van enige reactie stuurt verzoeker nog tweemaal een rappelbrief. Hierop laat het Servicehuis hem begin januari 2011 via e-mail weten dat de medewerker die zich ermee bezighoudt op vakantie is. Men weet niet hoe het ervoor staat. Inmiddels ontdekt verzoeker dat er wel een rekening is geopend op zijn naam, maar dat er nooit geld naar is overgemaakt. Verzoeker informeert het stadsdeel hierover. Weer een maand later, op 8 en 15 februari 2011, doet verzoeker opnieuw navraag.

Wanneer verzoeker ook daarop niets verneemt, wendt hij zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een verzoek om informatie over opgebouwd spaarloon.

reactie van Servicehuis Personeel

Het Servicehuis betreurt het dat verzoeker zo lang heeft moeten wachten op een reactie. Op 20 september 2010 heeft het Servicehuis contact opgenomen met het stadsdeel om na te gaan wat er aan de hand was. Toen verzoeker eind december navraag deed, had het stadsdeel hierop nog niet gereageerd. Dat was de reden dat het Servicehuis verzoeker niet kon informeren over de stand van zaken. Doorgaans nemen collega's elkaars werk waar bij ziekte of vakantie; in dit geval had één van de collega's het stadsdeel kunnen herinneren aan het openstaande verzoek. De behandelend medewerker heeft evenmin op enig moment gerappelleerd.

¹ Belast met de uitvoering van de spaarloonregeling.

Waarschijnlijk heeft het stadsdeel destijds een verkeerd rekeningnummer ingevoerd. Het Servicehuis heeft het stadsdeel verzocht om na te gaan of de maandbedragen mogelijk zijn teruggestort naar een rekening van het stadsdeel. Het stadsdeel zal de zaak verder oppakken.

Tot slot kondigt het Servicehuis aan dat het excuses zal aanbieden en verzoeker een bos bloemen zal sturen.

reactie van Stadsdeel Oost

Het stadsdeel betreurt hoe een en ander is verlopen. Zeker met een medewerker die 31 jaar voor de gemeente heeft gewerkt, is dit niet de bedoeling. Nadat het Servicehuis contact opnam met het stadsdeel, is het stadsdeel een onderzoek gestart naar wat er mis is gegaan. Gebleken is dat de inhoudingen op een verkeerde rekening zijn gestort en niet terecht zijn gekomen op de spaarrekening van verzoeker.

Het stadsdeel voert overleg met verzoeker en zijn bank over de beste wijze om het totaalbedrag met rente over te maken. Verder probeert het stadsdeel, los van het alsnog overmaken van het geld aan verzoeker, te achterhalen waar de maandelijkse inhoudingen terecht zijn gekomen.

nadere ontwikkeling

Begin april 2011 laten verzoeker en het stadsdeel weten dat het stadsdeel het geld inclusief rente heeft overgemaakt. Verder laat verzoeker weten dat het Servicehuis hem excuses en bloemen heeft aangeboden.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar het servicehuis en het stadsdeel gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Verzoekers reactie heeft tot enkele feitelijke aanvullingen geleid. Het Servicehuis en het stadsdeel hebben niet gereageerd.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt 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 adequate organisatorische voorzieningen.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

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. Dit vereiste brengt onder meer mee dat verschillende bij een kwestie betrokken organisaties samenwerken om een probleem op te lossen.

Vast staat dat verzoeker talloze brieven heeft moeten sturen en de ombudsman heeft moeten inschakelen om duidelijkheid over uitbetaling van zijn spaarloon te krijgen. Dit kwam door gebrekkige samenwerking tussen het stadsdeel en het Servicehuis. Voldoen aan het vereiste had betekend dat het stadsdeel spoedig had onderzocht wat er aan de hand was en dat het Servicehuis verzoeker tijdig en volledig over de stand van zaken had geïnformeerd. Nu dit niet is gebeurd, bleef verzoeker in het ongewisse. Dat had voorkomen kunnen worden wanneer het stadsdeel en het Servicehuis verantwoordelijkheid hadden genomen voor het probleem. Niet is gebleken van een goede samenwerking tussen beide organisaties.

Met instemming heeft de ombudsman vernomen dat het bedrag inclusief rente aan verzoeker is uitbetaald en dat het Servicehuis verzoeker excuses en bloemen heeft aangeboden.

Oordeel

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