

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Betaling voorschot te laat

Gemeente Amsterdam

Dienst Werk en Inkomen

Werkplein Centrum/Oost

Dienstencentrum, Juridische Zaken

26 mei 2011

RAI10674

Samenvatting

Een alleenstaande moeder met twee kinderen en in verwachting van een derde meldt zich eind augustus 2010 bij DWI voor een bijstandsuitkering en bijzondere bijstand voor inrichtingskosten. Er volgt een intakegesprek, waarbij de klantmanager vertelt dat het geld voor de inrichtingskosten snel zal worden uitbetaald. Eind september zegt hij bovendien dat de vrouw recht heeft op een voorschot. Omdat betaling van de bedragen uitblijft, dient de vrouw een klacht in bij de dienst. Daarnaast heeft ze een klacht over telefonische bereikbaarheid van de klantmanager en het niet reageren op terugbelverzoeken. DWI handelt de klacht af, maar biedt daarbij alleen excuses aan voor de trage behandeling van de aanvraag bijzondere bijstand.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de behandeling van de uitkeringsaanvraag in het ongereede is gekomen: de dienst heeft niet tijdig een voorschot verstrekt. Het ontbreken van een adequaat voortgangsbewakingssysteem speelt hierbij een rol. In aansluiting op een eerdere aanbeveling benadrukt de ombudsman nut en noodzaak van een adequaat werkend voortgangsbewakingssysteem. De ombudsman neemt kennis van de acties die de dienst heeft gezet richting een digitaal voortgangsbewakingssysteem. Gelet op het voor de aanvrager van een uitkering grote belang hiervan verwacht de ombudsman dat zo'n voortgangsbewakingssysteem in september 2011 in werking is.

Voor wat de klachtbehandeling betreft, heeft de dienst nagelaten in te gaan op de diverse klachten van de vrouw.

Oordeel

De Dienst Werk en Inkomen heeft ten aanzien van

- de behandeling van een aanvraag inkomensvoorziening in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen gehandeld;
- de behandeling van een klacht in strijd met het vereiste van fair play gehandeld.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 27 september 2010 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Werkplein Centrum/Oost en Dienstencentrum, Juridische Zaken.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster is een alleenstaande moeder van twee kinderen en in verwachting van een derde kind. Op 25 augustus 2010 vraagt ze een uitkering aan bij DWI. Omdat ze in oktober gaat verhuizen, vraagt ze meteen bijzondere bijstand voor inrichtingskosten aan. Op 8 september volgt het intakegesprek. Daarbij vertelt de klantmanager haar dat ze binnen twee weken het geld voor de inrichtingskosten zal ontvangen. Rond 20 september vertelt hij verzoekster dat ze recht heeft op een voorschot op de bijstandsuitkering omdat er vier weken zijn verstreken sinds de aanvraag. Verzoekster probeert haar klantmanager meerdere keren telefonisch te spreken, maar ondanks verzoeken om terug te bellen reageert hij niet. Wanneer verzoekster eind september contact heeft met een inkomensconsulente, blijkt dat de klantmanager de benodigde stukken voor de toegezegde betalingen voor de inrichtingskosten en het voorschot op de bijstandsuitkering nog niet bij de inkomensconsulente heeft aangeleverd. Ook het toegezegde voorschot heeft verzoekster nog niet ontvangen.

Verzoekster kan zich niet vinden in het niet terugbellen, de telefonische bereikbaarheid van de klantmanager en het uitblijven van de toegezegde betalingen. Daarom wendt ze zich eind september tot de Gemeentelijke Ombudsman.

nadere ontwikkelingen

De ombudsman vraagt DWI verzoeksters klacht eerst zelf te behandelen.

Op 14 oktober 2010 laat DWI verzoekster weten dat er dezelfde dag een voorschot overgemaakt wordt. Dat gebeurt echter niet; de dienst maakt het voorschot acht dagen later, op 22 oktober 2010, over.

Op 2 november 2010 neemt de dienst een besluit op de aanvraag voor een bijstandsuitkering. Volgens de dienst dateert de aanvraag van 8 september; verzoekster krijgt per 1 september een inkomensvoorziening in de vorm van een stagevergoeding.

Verder laat de dienst op 4 november 2010 weten dat de aanvraag bijzondere bijstand inrichtingskosten niet gevonden is in het dossier. Verzoekster dient daarop medio november 2010 een nieuwe aanvraag in, waarna de dienst op 2 december alsnog leenbijstand toekent voor de inrichtingskosten.

de behandeling van de klacht

Op 29 december stuurt de dienst een reactie op verzoeksters klacht. De dienst biedt excuses aan voor de trage behandeling van de aanvraag bijzondere bijstand voor inrichtingskosten. Op verzoeksters klachten over niet terugbellen, het uitblijven van een voorschot en de toezeggingen rond het doen van betalingen, gaat de dienst niet in.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een aanvraag inkomensvoorziening en een aanvraag bijzondere bijstand inrichtingskosten;
- de behandeling van een klacht.

reactie van DWI

Over de behandeling van de aanvraag inkomensvoorziening

Volgens de werkvoorschriften van DWI (20.3 en 20.4.8) komen jongeren (jonger dan 27 jaar) in eerste instantie terecht bij het Jongerenloket. Daar geeft de dienst hen advies en informatie. In deze fase bepaalt DWI of de jongere in aanmerking komt voor een werkleeraanbod. In dat geval gelden de bepalingen van de Wet investeren in jongeren (WIJ). Belangrijk daarbij is dat de jongere het aanvraagformulier WIJ invult. DWI kent de inkomensvoorziening toe vanaf de dag dat de aanvraag om een werkleeraanbod is ingediend. De ingangsdatum van de inkomensvoorziening kan in principe niet vóór de aanvraagdatum van het werkleeraanbod liggen.

Verzoekster is jonger dan 27 jaar wanneer ze zich op 25 augustus 2010 meldt bij DWI / UWV. Vanwege haar leeftijd komt ze in principe op basis van de Wet investeren in jongeren (WIJ) in aanmerking voor een werkleeraanbod en een aanvullende inkomensvoorziening. Verzoekster ontving een inschrijving van het UWV, een inlichtingenformulier WIJ en een intakeafpraak bij DWI. Ook ontvangt ze informatie over een werkleeraanbod en een inkomensvoorziening in het kader van de WIJ. Tijdens het intakegesprek bij DWI op 8 september 2010 heeft ze het aanvraagformulier werkleeraanbod ondertekend en het inlichtingenformulier ingeleverd. Daarmee is de aanvraag werkleeraanbod een feit geworden en de aanvraagdatum vastgesteld. Deze datum geldt tevens als ingangsdatum voor de inkomensvoorziening.

In verzoeksters geval had zij tot en met 31 augustus 2010 een bijstandsuitkering van de gemeente Almere ontvangen. DWI heeft het recht op de inkomensvoorziening aansluitend - per 1 september 2010 - toegekend.

Op grond van de werkvoorschriften moet DWI vier weken na de aanvraag automatisch een voorschot verstrekken. Nu de aanvraagdatum op 8 september 2010 is vastgesteld, had de dienst dan ook op 8 oktober het voorschot moeten uitbetalen. De klantmanager, een uitzendkracht, heeft geen goede overdracht naar de inkomensconsulent gedaan. Hij heeft namelijk nagelaten een verzoek om uitbetaling van het voorschot te doen. Ook de werkdruk bij de inkomensconsulenten speelde een rol, waardoor voorschotverstrekking door hen over het hoofd is gezien.

Uiteindelijk heeft het klachtenteam op 14 oktober 2010 gevraagd om uitkering van een voorschot. De verantwoordelijke inkomensconsulent heeft toen echter het voorschot niet goed ingevoerd in het digitale systeem, dat ziet op de uitbetalingen aan DWI klanten. Daardoor kwam betaling niet tot stand. Op 21 oktober heeft de dienst de fout hersteld en vond alsnog uitbetaling plaats.

Over de behandeling van een aanvraag bijzondere bijstand voor inrichtingskosten

Voor de dienst is onduidelijk of het aanvraagformulier bij de dienst is zoek geraakt of dat het nooit is binnengekomen. Een en ander valt niet meer te achterhalen, omdat de klantmanager bij wie verzoekster in augustus de aanvraag zou hebben gedaan, inmiddels niet meer bij DWI werkt.

Over de behandeling van een klacht

De dienst erkent dat niet op alle klachten van verzoekster is gereageerd. Bij de klachtbehandeling heeft de betreffende medewerkster over het hoofd gezien dat verzoeksters klacht ook zag op andere punten dan de uitbetaling van bijstand voor inrichtingskosten, bijvoorbeeld over het feit dat ze niet werd teruggebeld en de slechte telefonische bereikbaarheid van de klantmanager. De reden dat dit over het hoofd is gezien heeft te maken met de onervarenheid van de medewerkster en de werkdruk van het klachtenteam.

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.

Van verzoekster is geen nadere reactie ontvangen.

De reactie van de dienst is deels verwerkt in het verslag. Voor wat betreft de procedure rond verstrekken van een voorschot meldt de dienst begin mei 2011 dat hiervoor in principe geen verzoek van de klantmanager aan de inkomensconsulent nodig is; de verantwoordelijke inkomensconsulent moet in verstrekking van het voorschot voorzien. Desgevraagd legt de dienst uit dat de inkomensconsulenten handmatig per dossier bijhouden wanneer een klant recht heeft op een voorschot. Daarnaast heeft de dienst stappen gezet richting digitale bewaking van voorschotverstrekking. De managers op de werkpleinen ontvangen een overzicht van aanvragen (voorzien van startdatum aanvraag uitkering), die zij aan de inkomensconsulenten geven. Aan de hand daarvan kunnen die de vier weken termijn voor verstrekken van een voorschot bewaken. Op deze manier poogt de dienst tijdige voorschotverstrekking te garanderen.

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 en het vereiste van fair play.

Overwegingen

De behandeling van een aanvraag inkomensvoorziening én een aanvraag bijzondere bijstand inrichtingskosten

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 betekent ook dat het werkproces voor wat betreft behandeling van een aanvraag inkomensvoorziening, én de voorschotverstrekking in dat verband zo is ingericht dat een voorschot uitbetaald wordt op een moment dat de klant daar recht op heeft. Vast staat dat de dienst nagelaten heeft het voorschot tijdig te betalen. Ook na constatering van de fout ging er bij het overmaken iets mis, waardoor verzoekster opnieuw een week langer moest wachten op inkomen.

In de lijn van eerdere rapporten³ van de ombudsman, die aantonen dat de voorschotverstrekking door de dienst niet correct verloopt, toont deze klacht opnieuw het eminente belang van een adequate voortgangsbewaking. Zo'n systeem kan de inkomensconsulenten ondersteunen bij de

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

³ Zie RAI057949, dd. 2 november 2010 en RAI059724, dd. 15 december 2010

tijdige verstrekking van een voorschot, te denken is bijvoorbeeld aan een digitaal signaal dat de inkomensconsulent herinnert aan voorschotverstrekking. De wethouder heeft naar aanleiding van de eerdere aanbeveling⁴ al in januari 2011 laten weten voorzieningen met het oog op adequate voortgangsbewaking te treffen. Gezien de stappen die de dienst richting een digitaal voortgangsbewakingssysteem heeft gezet gaat de ombudsman ervan uit dat de wethouder zich gehouden acht aan het opvolgen van de aanbeveling. Gelet op het voor de aanvrager van een uitkering grote belang hiervan verwacht de ombudsman dat zo'n voortgangsbewakingssysteem in september 2011 in werking is.

Voor wat betreft de behandeling van bijstandsaanvraag voor inrichtingskosten onthoudt de ombudsman zich van een oordeel, nu de toedracht rond al dan niet kwijtraken van de eerste aanvraag onduidelijk is.

De behandeling van een klacht.

Het fair play-vereiste houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Voor wat de klachtbehandeling aangaat, vereist dat dat het bestuursorgaan de onderwerpen van een klacht moet onderkennen. Vast staat dat verzoeksters klachten niet alleen betrekking hadden op uitbetaling van bijstand voor inrichtingskosten. Op deze andere klachten – het niet terugbellen, de telefonische bereikbaarheid én het nakomen van toezeggingen – is de dienst niet ingegaan bij de klachtafdoening. Het had in de rede gelegen dat de dienst door een onderzoek naar deze klachten de achtergrond én oorzaak van de diverse klachten had vastgesteld. Door dat na te laten is genoemd vereiste geschonden.

Oordeel

De Dienst Werk en Inkomen heeft ten aanzien van

- de behandeling van een aanvraag inkomensvoorziening in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen gehandeld;
- de behandeling van een klacht in strijd met het vereiste van fair play gehandeld.

⁴ Zie RAI057949, dd. 2 november 2010.