

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Trage toelichting op onjuiste inhoudingen

Gemeente Amsterdam
Dienst Werk en Inkomen
Werkplein Zuid/Oud-West
Dienstencentrum, Juridische Zaken

13 juli 2011
RAI 10929

Samenvatting

Een vrouw ontvangt een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand van de Dienst Werk en Inkomen. In april, mei en juni 2010 houdt de dienst zonder toelichting een bedrag in op haar uitkering. Ze vraagt de dienst vanaf mei 2010 om een nadere toelichting op de inhoudingen, maar deze blijft uit. De vrouw dient hierover begin juli 2010 een klacht in bij de dienst, maar ook daarop volgt geen inhoudelijke reactie.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de dienst de vrouw pas een half jaar nadat zij daar voor het eerst om had gevraagd, een nadere toelichting heeft gegeven op de inhoudingen. Daarnaast heeft de dienst pas na vier maanden inhoudelijk gereageerd op de klacht van de vrouw. De Ombudsman is van mening dat de dienst de vrouw binnen een redelijke termijn informatie had moeten verschaffen. Ook had de dienst de klacht van de vrouw binnen de voorgeschreven termijn van zes, maximaal tien weken moeten afhandelen.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met de vereisten van actieve en adequate informatieverstrekking en het vereiste van voortvarendheid.

Amsterdam, 13 juli 2011



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 14 oktober 2010 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Werkplein Zuid/West en Dienstencentrum Juridische Zaken, Klachtenteam.*

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster ontvangt van de Dienst Werk en Inkomen (hierna: DWI) een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand in aanvulling op inkomsten uit arbeid. Zonder toelichting houdt DWI in april 2010 een bedrag van € 153,63 in op de uitkering van verzoekster ter aflossing van een vordering. Verzoekster neemt telefonisch contact op met DWI om de reden van deze inhouding te achterhalen. Een medewerker van DWI geeft aan dat verzoekster teveel uitkering heeft ontvangen en dat DWI om die reden drie maanden lang een extra bedrag op haar uitkering inhoudt. Verzoekster wil hier graag een nadere toelichting op ontvangen en neemt medio mei 2010 contact op met haar klantmanager. De klantmanager geeft aan dat zij dit zal uitzoeken en dat verzoekster hierover een bericht ontvangt. Daarbij geeft de klantmanager aan dat indien er ten onrechte een bedrag op de uitkering van verzoekster is ingehouden, dit bedrag op haar rekening zal worden teruggestort. Dat gebeurt niet.

In mei 2010 houdt DWI opnieuw zonder toelichting € 184,66 (€ 31,03 + € 153,63) in op de uitkering van verzoekster. Verzoekster neemt begin juni 2010 opnieuw contact op met haar klantmanager. De klantmanager deelt verzoekster mee dat de inkomsten van verzoekster over de maand maart 2010 twee keer in het systeem zijn opgevoerd waardoor er automatisch teveel geld op de uitkering van verzoekster is ingehouden. DWI maakt per direct € 305,02 over aan verzoekster. De klantmanager geeft aan dat zij alles nog precies zal uitzoeken en dat eventueel teveel ingehouden uitkering zal worden terugbetaald. Verzoekster hoort niets. Over de maand juni 2010 houdt DWI opnieuw € 153,62 in op de uitkering van verzoekster. Weer neemt verzoekster contact op met haar klantmanager die aangeeft dat zij dit zal uitzoeken.

klachtbehandeling

Verzoekster dient begin juli 2010 een klacht in bij DWI over de onduidelijke inhoudingen en het uitblijven van een toelichting daarop. Verzoekster ontvangt hierop geen inhoudelijke reactie. Ook na indiening van de klacht vraagt verzoekster nog meerdere keren bij het Werkplein en aan het Klachtenteam van DWI om een toelichting op de inhoudingen. Verzoekster wendt zich op 14 oktober 2010 tot de ombudsman, die bij DWI informeert naar de stand van zaken rond de klachtbehandeling.

Bij brief van 11 november 2010 reageert DWI op de klacht en biedt DWI¹ verzoekster excuses aan voor de trage afhandeling daarvan. Ook geeft DWI de volgende toelichting op de inhoudingen. DWI verrekent de inkomsten uit arbeid maandelijks met de uitkering aan verzoekster op basis van een door haar aan te leveren inkomstenverklaring. In maart 2010 houdt DWI op grond daarvan een bedrag van € 541,34 in op de uitkering van verzoekster.

¹ Lees: het Klachtenteam van DWI

Op basis van de inkomstenverklaring over de maand maart had DWI in april 2010 € 2,19 op de uitkering van verzoekster moeten inhouden. Door een fout besluit DWI een bedrag van € 460,89 in te houden. DWI voert dit bedrag als schuld op en besluit dit bedrag in drie maandelijkse termijnen van € 153,63 op de uitkering van verzoekster in te houden. Daarom houdt DWI in april en mei 2010 € 153,63 in op de uitkering van verzoekster.

Ter correctie betaalt DWI in juni 2010 een bedrag van € 305,02 terug aan verzoekster. Dit bedrag bestaat uit het bedrag dat in de maanden april en mei 2010 ten onrechte is ingehouden minus de aanvullende inhouding van € 2,19 die daadwerkelijk plaats had moeten vinden ($2 \times 153,63 - 2,19 = 305,07$). De derde termijn zou door de correctie komen te vervallen, maar DWI houdt deze termijn van € 153,62 in de maand juni 2010 abusievelijk toch weer in op de uitkering van verzoekster. DWI betaalt op 1 juli 2010 € 153,62 terug aan verzoekster.

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- de informatieverstrekking over inhoudingen op een uitkering;
- de behandeling van een klacht.

reactie DWI

DWI laat weten dat de onjuiste inhoudingen in de maanden april, mei en juni 2010 tot stand zijn gekomen doordat de medewerkers verzoeksters inkomsten niet op de juiste manier in het computersysteem hebben ingevoerd. Het betreft een nieuw computersysteem waarvan medewerkers de werking met moeite kunnen doorgronden.

DWI verstrekt de toelichting op de onjuiste inhoudingen pas in november 2010 aan verzoekster omdat de medewerker Klachten eerst heeft geprobeerd deze kwestie af te handelen door middel van een gesprek tussen verzoekster en het Werkplein. Deze afspraak komt niet tot stand. Het Werkplein reageert vervolgens pas op 10 november 2010 inhoudelijk op de door het Klachtenteam uitgezette vragen.

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. DWI heeft aangegeven dat het verslag van bevindingen geen aanleiding geeft voor een nadere reactie. Desgevraagd laat DWI de ombudsman weten dat het Klachtenteam begin augustus 2010 aan het Werkplein heeft gevraagd om een schriftelijke toelichting op de klacht over de inhoudingen. Op 8 september en 16 september herhaalt het Klachtenteam dat verzoek. Bij uitblijven van een antwoord van het Werkplein stuurt het Klachtenteam op 19 oktober een herinnering. Het Werkplein laat weten pas over enkele weken toe te komen aan beantwoording, en stuurt de reactie uiteindelijk op 10 november 2010 aan het Klachtenteam, waarna het Klachtenteam de klacht bij brief van 11 november 2010 afhandelt.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen².

Behoorlijksvereisten

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 de vereisten van actieve en adequate informatieverstrekking en voortvarendheid.

Overwegingen

De ombudsman onderscheidt twee aspecten in de zaak, te weten de informatieverstrekking over inhoudingen op een uitkering en de behandeling van een klacht.

De informatieverstrekking over inhoudingen op een uitkering

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat een overheidsinstantie burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorziet.

Vast is komen te staan dat DWI de gevraagde nadere toelichting op de inhoudingen pas na tussenkomst van de ombudsman en een half jaar nadat verzoekster daar voor het eerst om had gevraagd, aan haar heeft gegeven. Bij een dergelijk verzoek om een toelichting is de overheid niet aan een wettelijke termijn gebonden, maar wel mag in dat geval worden verwacht dat er binnen een redelijke termijn wordt gehandeld. Een half jaar voor een dergelijke handeling is geenszins redelijk!

De behandeling van een klacht

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een overheidsinstantie slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Voor klachtbehandeling geldt een termijn van zes of tien weken.⁴

Vast staat dat DWI⁵ verzoekster pas vier maanden na indiening van de klacht een inhoudelijke reactie heeft gestuurd. De reden hiervan is dat het Werkplein geen gehoor gaf aan de herhaaldelijke verzoeken van het Klachtenteam om tekst en uitleg over de klacht. Het Werkplein had de gevraagde informatie over de inhoudingen binnen een redelijke termijn aan het Klachtenteam moeten verstrekken, zodat DWI de klacht binnen de in de Algemene wet bestuursrecht voorgeschreven termijn had kunnen afhandelen.

² Artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ Artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

⁴ Artikel 9:11 lid 1 en 2 Algemene wet bestuursrecht

⁵ Lees: het Klachtenteam van DWI

Datum : 13 juli 2011
Rapportnummer: RAI10929
Pagina : 5/5

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met de vereisten van actieve en adequate informatieverstrekking en voortvarendheid.