

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Herhaalde verkeerde overboeking persoonsgebonden budget

Gemeente Amsterdam

Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

29 juli 2011

RAI10984

Samenvatting

Een vrouw krijgt vanwege haar lichamelijke beperking een persoonsgebonden budget (pgb) voor hulp bij het huishouden. In maart 2010 geeft ze een wijziging in haar bankrekening door. Vanaf dat moment maakt de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS) het pgb naar de nieuwe rekening over. Wanneer het pgb in november wordt verlengd, duikt het oude rekeningnummer weer op in het toekenningsbesluit. Gelijk neemt de vrouw contact op met de Wmo Helpdesk. Ze krijgt te horen dat het rekeningnummer niet telefonisch gewijzigd kan worden. De vrouw stuurt de benodigde stukken op. Meerdere telefoontjes later, waarbij ze steeds het verhaal opnieuw moet doen, verneemt de vrouw dat het termijnbedrag van € 114,- naar haar oude rekening is overgemaakt. Dat is een probleem omdat de vrouw niet meer over die rekening kan beschikken en in een schuldhulpverleningstraject zit. Ondanks de vele contacten die de vrouw met de Wmo-helpdesk heeft, wordt in strijd met de toezegging, ook het tweede bedrag, van € 260,-, naar de oude rekening overgemaakt. De vrouw dient een klacht in, maar die leidt er niet toe dat het geld alsnog naar de juiste rekening wordt overgemaakt. Ze wendt zich tot de ombudsman.

Die verneemt dat het systeem geen nummers kan verwijderen. Nadat het eerste bedrag naar de oude rekening was overgemaakt, heeft de dienst een aantekening in het systeem geplaatst. Bij het overmaken van het tweede bedrag is die over het hoofd gezien. Geïnformeerd over het schuldhulpverleningstraject van de vrouw, besluit de dienst om de bedragen alsnog naar de nieuwe rekening over te maken.

De ombudsman is van oordeel dat de vrouw erop mocht vertrouwen dat het juiste rekeningnummer zou worden gebruikt en dat de fout zou worden hersteld. Verder schoot de samenwerking tussen de Wmo Helpdesk en WZS tekort.

Datum : 29 juli 2011
Rapportnummer: RAI10984
Pagina : 2/6

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met de vereisten van rechtszekerheid en adequate organisatorische voorzieningen.

Amsterdam, 27 juli 2011

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'U. van de Pol', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 23 februari 2011 schriftelijk ingediend en betreft *gemeente Amsterdam, Dienst Wonen, Zorg en Samenleven*.

Bevindingen

aanleiding

De Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS) kent verzoekster voor de periode van 12 november 2010 tot 11 november 2011 een persoonsgebonden budget (pgb) toe voor hulp bij het huishouden. Uit de beschikking van 17 november 2010 blijkt dat de dienst de termijnbedragen naar een oud rekeningnummer zal overmaken. Dit bevreemdt verzoekster, omdat zij de dienst al had geïnformeerd over haar nieuwe bankrekening en de dienst dit rekeningnummer ook al eerder heeft gebruikt. Verder blijkt, in tegenstelling tot het voorgaande jaar, niet uit de beschikking wat de termijnbedragen met ingang van 2011 (na indexatie) zullen bedragen en is verzoekster in verwarring over de looptijd van het pgb.

Direct na ontvangst van de beschikking neemt verzoekster contact op met de Wmo Helpdesk om door te geven dat het nummer niet klopt. Ook wil ze weten of het eerste termijnbedrag al naar de oude rekening is overgemaakt. Ze krijgt dan te horen dat de rekening telefonisch niet kan worden gewijzigd; ze moet bewijsstukken opsturen. Dat doet verzoekster en een week later belt ze opnieuw met de helpdesk. Verzoekster moet haar verhaal opnieuw doen en de medewerkers kunnen haar niet vertellen naar welke rekening het bedrag zal worden overgemaakt. Een week later belt een andere medewerker verzoekster terug maar ook dan krijgt ze geen duidelijkheid over het rekeningnummer. Nog eens drie dagen later wordt verzoekster gebeld met het bericht dat de rekening is gewijzigd. Ook deze medewerker is niet bekend met verzoeksters situatie en verzoekster moet het verhaal weer helemaal opnieuw uit de doeken doen.

Wederom anderhalve week later belt weer een andere medewerker op om de ontvangst van de toegezonden bewijsstukken te bevestigen. Ook verneemt verzoekster dan dat de eerste termijn naar haar oude rekening is overgemaakt. Verzoekster krijgt te horen dat ze zelf contact moet opnemen met de bank. De overige vragen, over de looptijd en de hoogte van het bedrag na indexatie, kunnen niet worden beantwoord. Wanneer de toezegging om verzoekster terug te bellen niet gestand wordt gedaan, dient verzoekster eind december 2010 een klacht in.

De behandeling van de klacht

In reactie op de klacht biedt WZS verzoekster excuses aan. Verder geeft de dienst uitleg over de looptijd van het pgb, dat voor de duur van een jaar is toegekend. De dienst heeft geprobeerd de overboeking ongedaan te maken, maar dat is helaas niet gelukt. Verder verzekert de dienst dat het geld vanaf 2011 naar de goede rekening zal worden overgemaakt. Als verklaring waarom het geld toch naar het oude nummer is overgemaakt laat de dienst weten dat het systeem geen rekeningnummers kon verwijderen.

Nadere ontwikkeling

Een week na de afhandeling van de klacht belt de dienst verzoekster op om de ontvangst van de klacht te bevestigen. De medewerker is verrast wanneer blijkt dat de klacht al is afgehandeld. Tijdens dit gesprek blijkt dat ook het tweede termijnbedrag naar de oude rekening is gestort. De medewerker zegt toe verzoekster terug te bellen voor een nadere toelichting. Dat gebeurt niet.

Omdat verzoekster vijf keer haar verhaal heeft moeten doen en de klacht niet tot een oplossing heeft geleid, wendt ze zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de uitbetaling van een pgb;
- de behandeling van een klacht daarover.

reactie van Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

De beschikking

In maart 2010 heeft verzoekster de rekeningwijziging doorgegeven. De betalingen zijn tot aan de verloopdatum van de indicatie naar de nieuwe rekening overgemaakt. In november 2010 werd de indicatie verlengd. Hierbij heeft de dienst over het hoofd gezien dat er twee rekeningnummers in het systeem stonden. Het systeem heeft automatisch het oudste nummer geselecteerd. Nummers kunnen niet verwijderd worden omdat meerdere gemeentelijke organisaties gebruik maken van het systeem. De termijnbedragen voor het jaar 2011 zijn niet in de beschikking genoemd omdat de indexering pas bekend werd op 1 januari 2011.

De Wmo Helpdesk

Het idee van de helpdesk is dat algemene vragen direct kunnen worden beantwoord. WZS wordt alleen benaderd wanneer de helpdesk de vraag niet kan beantwoorden. Dat zou er onder andere toe moeten leiden dat mensen hun verhaal maar eenmaal hoeven te doen. In dit geval is het misgegaan. De helpdesk heeft geen inzage in statusinformatie en cliëntgegevens en kon daarom niet direct een antwoord geven. De betreffende afdeling van WZS wordt dan gevraagd de vraag te beantwoorden, zodat de helpdesk de burger binnen vijf werkdagen terug kan bellen. In dit geval is er tweemaal nagelaten een bericht te sturen naar de betreffende afdeling. Daarnaast heeft het antwoord in twee gevallen door drukte langer dan vijf werkdagen op zich laten wachten. Voor deze gang van zaken heeft WZS excuses aangeboden. WZS heeft de medewerkers van de helpdesk ook op de fout aangesproken. Verder werkt WZS aan inzage in statusinformatie en cliëntgegevens door de helpdesk, zodat de communicatie met en door de helpdesk kan worden verbeterd.

WZS streeft naar een betere dienstverlening dan die verzoekster heeft ervaren. De zaak geeft aanleiding de dienstverlening door de helpdesk scherp in de gaten te blijven houden en is onder de aandacht gebracht van de manager van de helpdesk. Verder deelt WZS nog mee dat het niet duidelijk is of / waarom verzoekster na de afhandeling van de klacht is gebeld om de ontvangst te bevestigen. In ieder geval is dit niet een medewerker van het team Klachten Uitvoering Wmo geweest.

De uitbetaling van het pgb

Het klopt dat twee termijnbedragen naar de oude rekening zijn overgemaakt. Nadat aan het licht kwam dat het eerste bedrag naar de oude rekening was overgemaakt, heeft een medewerker een aantekening in het systeem geplaatst. Deze is over het hoofd gezien, waardoor ook de tweede termijn naar het oude nummer is overgemaakt. Ook hiervoor heeft WZS excuses aangeboden. De dienst zal de foutgevoeligheid meenemen als aandachtspunt in toekomstige ontwikkeling van het betalingssysteem en het werkproces.

De dienst ziet (dan nog) geen aanleiding de bedragen alsnog naar de nieuwe rekening over te maken. Het geld is namelijk al naar een bestaande rekening overgemaakt. Dat dit niet de gewenste rekening is, doet daar niet aan af. WZS heeft haar verantwoordelijkheid genomen door een

poging te wagen de betalingen ongedaan te maken. Hieraan werkte de bank niet mee. Omdat de oude rekening nog van verzoekster is, heeft WZS haar geadviseerd zelf contact met de bank op te nemen. Waarom verzoekster geen geld van de oude rekening kan opnemen is WZS niet bekend.

nadere toelichting verzoekster

Om een nadere toelichting op het al dan niet beschikken over de oude rekening gevraagd, deelt verzoekster de ombudsman mee dat zij in de schuldhulpverlening zit. De oude rekening is niet opgeheven, maar verzoekster heeft er geen toegang toe. De bank is één van haar schuldeisers, waardoor verzoekster, zoals WZS al heeft ervaren, geen enkele medewerking verwacht.

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. Verzoekster heeft niet gereageerd. De opmerkingen van WZS hebben tot enkele feitelijke aanvullingen geleid, die in het bovenstaande zijn verwerkt.

Verder deelt WZS mee dat de dienst niet bekend was met het feit dat verzoekster in de schuldhulpverlening zit. Deze omstandigheid geeft aanleiding terug te komen op het eerdere standpunt. De dienst is van oordeel dat verzoekster er alles aan heeft gedaan om te voorkomen dat het pgb op de oude rekening zou worden gestort. Dat het geld toch op de oude rekening is gestort, ligt aan WZS. Hiervoor heeft WZS excuses aangeboden. WZS heeft de twee termijnbedragen van totaal € 374,- naar de nieuwe rekening overgemaakt. Hierover is verzoekster telefonisch en schriftelijk geïnformeerd.

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 de vereisten van rechtszekerheid en adequate organisatorische voorzieningen.

Overwegingen

Een onderdeel van het rechtszekerheidsvereiste is het vertrouwensbeginsel. Dit houdt in dat het bestuursorgaan gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens die overheid nakomt (tenzij wet- of regelgeving zich daartegen verzetten). Burgers mogen erop vertrouwen dat de overheid gebruik maakt van correcte gegevens en eventuele fouten daarmee snel herstelt.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

In deze zaak wordt, hoewel het nieuwe rekeningnummer al door de dienst werd gebruikt, een oud nummer opgenomen in de beschikking. Vervolgens moet verzoekster grote moeite doen om het nummer gewijzigd te krijgen en toch wordt het bedrag twee maal naar de verkeerde rekening overgemaakt. Dit klemmt te meer nu in reactie op de klacht werd verzekerd dat het tweede bedrag wel naar de juiste rekening zou worden overgemaakt. Gevolg is dat zij lange tijd verstoken is geweest van de zorg waar zij recht op heeft.

Verzoekster mocht er, gezien de wijziging die al in maart 2010 was doorgevoerd, op vertrouwen dat het geld naar de gewenste rekening werd overgemaakt. Dat WZS de fouten voor rekening van verzoekster liet, komt niet tegemoet aan het vertrouwensbeginsel. Hierbij merkt de ombudsman op dat het voor een volledig beeld van de zaak zinvol was geweest indien verzoekster de achtergrond van het conflict met haar bank had geschetst. Een deugdelijk klachtenonderzoek had echter meegebracht dat de kwestie daarbij aan de orde was gekomen.

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 brengt onder andere mee dat een telefonische helpdesk en de achterliggende dienst goed samenwerken.

In deze zaak moet verzoekster vijf maal haar verhaal doen, onder andere omdat geen deugdelijke uitwisseling plaatsvond tussen de Wmo Helpdesk en WZS. Verder werd zij telefonisch niet goed bediend omdat de helpdesk geen inzage heeft in status- en cliëntinformatie. Aldus werd verzoekster onnodig belast en werd het probleem niet verholpen.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met de vereisten van rechtszekerheid en adequate organisatorische voorzieningen..