

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Vertraagde uitvoering beslissing op bezwaar

Gemeente Amsterdam
Dienst Werk en Inkomen
RvE Jongeren

29 juli 2011
RA111021

Samenvatting

Een man is in bezwaar gegaan tegen de ingangsdatum van zijn bijstandsuitkering van de Dienst Werk en Inkomen (DWI). In de bezwaarprocedure wordt vastgesteld dat de uitkering een paar dagen eerder in diende te gaan. De man heeft hierdoor recht op een nabetaling. Hij ontvangt deze niet ook al vraagt hij erom. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de dienst Werk en Inkomen de beslissing op bezwaar (de nabetaling) vertraagd uitvoerde. Hiernaast blijkt dat het dossier van de man tijdens de ziekte van een medewerkster niet is overgenomen. De dienst heeft hiermee in strijd met het beginsel van adequate organisatorische voorzieningen gehandeld.

Oordeel

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

Amsterdam, 28 juli 2011



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 28 april 2011 schriftelijk ingediend en betreft *de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, RVE Jongeren*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker vraagt een bijstandsuitkering aan. Op 4 februari 2011 neemt de dienst een positief besluit. Verzoeker gaat vervolgens in bezwaar tegen de ingangsdatum. Bij beslissing op bezwaar van 9 maart 2011 wordt de ingangsdatum een paar dagen vervroegd. Verzoeker heeft hierdoor recht op een nabetaling.

Hij ontvangt deze niet. Wanneer hij op 27 april 2011 contact legt met de dienst hierover, verneemt hij dat het geld naar zijn gemachtigde is overgemaakt. Dit verbaast verzoeker want hij heeft niemand gemachtigd. Hij wendt zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de uitvoering van een beslissing op bezwaar.

reactie van DWI

De dienst deelt de ombudsman op 28 april 2011 (onder meer) het volgende mee.

Geen van de medewerkers van DWI kan zich herinneren dat aan verzoeker is meegedeeld dat er een betaling aan een gemachtigde verricht zou worden. Er is wel een betaling gedaan aan verzoekers advocaat in het kader van zijn bezwaarprocedure. Wat betreft de betaling aan verzoeker zelf, deze is nog niet uitgevoerd. De dienst zal de betaling direct uitvoeren.

De dienst geeft uitleg over de interne procedure bij de verwerking van beslissingen op bezwaar: Het secretariaat van de afdeling Juridische Zaken verstuurt elke twee á drie dagen de beslissingen naar het bedrijfsbureau van het betreffende werkplein (in dit geval was dit het Werkplein Jongeren). Volgens de teammanager van het bedrijfsbureau stuurt hij altijd binnen uiterlijk een week de beslissingen op bezwaar door naar de teammanager van het betreffende team. Die verdeelt de beslissingen op bezwaar onder de inkomensconsulenten.

In dit geval heeft de inkomensconsulent gezegd dat zij de beslissing op bezwaar in de week van 20 april 2011 had ontvangen. Op de beslissing op bezwaar zijn geen stempels of aantekeningen te vinden waaruit precies blijkt wanneer het door het team is ontvangen of wanneer er intern is doorgezonden. De dienst kan dus niet precies de reden van vertraging achterhalen.

nadere ontwikkelingen

Verzoeker meldt op 10 mei 2011 dat de betaling nog niet is gedaan. DWI laat hierop weten dat de nieuwe vertraging is ontstaan door ziekte van de inkomensconsulent. Het geld was op 9 mei 2011 overgemaakt.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de dienst om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. De reactie van de dienst is in het bovenstaande verwerkt. Verzoeker heeft niet gereageerd.

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.

Overwegingen

Bestuursorganen dienen hun administratieve beheer en hun organisatorisch functioneren in te richten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan de burger verzekert.

Vast staat dat de dienst een beslissing op bezwaar vertraagd heeft uitgevoerd. De oorzaak hiervoor is niet helder geworden. Verder is gebleken dat een toezegging tot betaling niet is nagekomen wegens ziekte van een medewerker, waarbij diens dossiers niet zijn overgenomen.

Voldoen aan het vereiste betekent dat de uitvoering van de beslissing op bezwaar zo spoedig mogelijk na de beslissing geschiedt. Te denken valt aan een termijn van maximaal twee weken (de werkvoorschriften van de dienst spreken van vijf dagen). Verder dient de dienst voor overdracht van dossiers te zorgen wanneer een werknemer ziek is. Beide zaken zijn in dit geval niet gebeurd en daarmee is in strijd met het vereiste gehandeld.

Hierbij zij aangetekend dat de ombudsman een dergelijk falen ten aanzien van de uitvoering van een beslissing op bezwaar ook al constateerde in zijn rapport RA0942181 'Besluit op bezwaar niet uitgevoerd'.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Datum : 29 juli 2011
Rapportnummer: RA111021
Pagina : 4/4

Oordeel

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