

## Rapport Gemeentelijke Ombudsman

### Besluit na lang aandringen herzien

Gemeente Amsterdam

Dienst Werk en Inkomen

Werkplein Centrum/Oost

Dienstencentrum, Juridische Zaken

31 oktober 2011

RA111411

#### Samenvatting

Een vrouw vraagt in oktober 2009 aanvullende bijstand aan. De Dienst Werk en Inkomen (DWI) wijst deze aanvraag medio december 2009 af met als reden dat haar inkomen boven de bijstandsnorm ligt. De sociaal raadvrouw van de aanvrager berekent echter dat het inkomen wel degelijk onder de bijstandsnorm ligt en verzoekt DWI in april 2010 het besluit te herzien. Antwoord op dit verzoek blijft uit. Intussen wijst de Gemeentelijke Kredietbank de aanvraag van de vrouw voor een saneringskrediet af, omdat haar inkomen onder het sociaal minimum ligt. De sociaal raadvrouw stelt DWI twee keer in gebreke wegens het uitblijven van een beslissing op het herzieningsverzoek. De eerste keer reageert DWI met het onjuiste standpunt dat de Wet dwangsom niet aan de orde is. De tweede keer betaalt DWI een dwangsom uit. De tweede brief wordt niet als klacht behandeld, ondanks het verzoek hiertoe door de sociaal raadvrouw. Na een spoedinterventie van de ombudsman in februari 2011, besluit DWI eind maart 2011 alsnog, met terugwerkende kracht, een aanvullende bijstandsuitkering aan de vrouw toe te kennen.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat het meer dan elf maanden heeft geduurd voordat DWI deze beslissing nam. Dit is geen redelijke termijn. Bovendien belemmerde dit de voortgang van de schuldhulpverlening voor de vrouw met alle nadelige (financiële) gevolgen van dien.

#### Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Amsterdam, 31 oktober 2011



Ulco van de Pol  
Gemeentelijke Ombudsman

## **Verzoek**

Het verzoek tot onderzoek is op 11 februari 2011 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Werkplein Centrum/Oost en Dienstencentrum, Juridische Zaken.

## **Bevindingen**

### **aanleiding**

Op 23 oktober 2009 vraagt verzoekster een WWB-uitkering aan. De Dienst Werk en Inkomen (DWI) wijst deze aanvraag bij besluit van 15 december 2009 af, met als reden dat verzoeksters inkomen boven de bijstandsnorm ligt. Verzoekster wendt zich tot een sociaal raadvrouw. De sociaal raadvrouw berekent dat het netto inkomen van verzoekster onder de bijstandsnorm komt. Zij doet navraag bij DWI over de afwijzing van de aanvraag. Bij brief van 20 april 2010 verzoekt zij DWI het besluit te herzien.

De sociaal raadvrouw neemt begin juni 2010 telefonisch contact op met DWI. DWI deelt mee dat eerst een uitspraak van de afdeling Beleid moet worden afgewacht. Op 20 juli 2010 stuurt de sociaal raadvrouw een ingebrekestelling naar DWI die betrekking heeft op het herzieningsverzoek.<sup>1</sup> DWI neemt eind juli 2010 contact op met de sociaal raadvrouw en geeft aan dat verzoekster over uiterlijk een week meer hoort.

Intussen wijst de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA) verzoeksters aanvraag voor een saneringskrediet medio augustus 2010 af, omdat haar inkomen onder het sociaal minimum ligt. GKA verwijst naar aanvullende bijstand als voorliggende voorziening. De sociaal raadvrouw verzoekt DWI op 17 september 2010 de dwangsom uit te betalen wegens het uitblijven van een beslissing op het herzieningsverzoek van 20 april 2010. Zij stuurt een kopie van de brief van GKA mee ter onderbouwing van haar herzieningsverzoek. DWI verklaart de ingebrekestelling op 22 september 2010 naar later blijkt ten onrechte niet-ontvankelijk, omdat de dienst aanneemt dat deze betrekking heeft op een aanvraag Langdurigheidstoelage. Op 29 oktober 2010 stuurt de sociaal raadvrouw opnieuw een ingebrekestelling. Ook vraagt zij DWI deze brief als klacht in behandeling te nemen. Op 23 november 2010 kent DWI de maximale dwangsom toe aan verzoekster.

Begin februari 2011 heeft DWI nog niet op het herzieningsverzoek van 20 april 2010 beslist. De sociaal raadvrouw wendt zich namens verzoekster tot de ombudsman.

### **nadere ontwikkelingen**

Bij e-mail van 17 februari 2011 laat DWI de ombudsman weten 11 februari 2011 een brief aan verzoekster te hebben gestuurd met het verzoek om vóór 1 maart 2011 aanvullende informatie aan te leveren. Dit doet verzoekster, waarna DWI aangeeft dat er gegevens ontbreken. Verzoekster krijgt nogmaals de tijd om ontbrekende gegevens te sturen. Zij stuurt deze gegevens aan DWI. Eind maart 2011 besluit DWI alsnog een bijstandsuitkering aan verzoekster toe te kennen met ingang van 23 oktober 2009.

---

<sup>1</sup> Bij de ingebrekestelling voegt de sociaal raadvrouw een kopie van het herzieningsverzoek van 20 april 2010.

### **klachtomschrijving**

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een herzieningsverzoek.

### **reactie van de dienst**

DWI heeft geen verklaring voor de behandelduur van het herzieningsverzoek. Het verzoek is blijven liggen. De verantwoordelijke teammanager heeft de zaak wel uitgezet, maar vervolgens niet bewaakt. Doordat het verzoek is blijven liggen, heeft DWI ook de relevante gegevens pas in februari 2011 bij verzoekster opgevraagd. De ingebrekestelling is ten onrechte niet-ontvankelijk verklaard doordat de behandelend medewerker van DWI is uitgegaan van de meeste recente aanvraag van verzoekster. Die aanvraag betrof de aanvraag Langdurigheidstoeslag.

### **reacties op bevindingen**

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar de sociaal raadvrouw van verzoekster en naar DWI gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Hiervan heeft de sociaal raadvrouw van verzoekster geen gebruik gemaakt. DWI laat weten dat zij geen op- of aanmerkingen heeft op het verslag van bevindingen. Daarnaast geeft DWI desgevraagd aan dat de brief van 29 oktober 2010 van de sociaal raadvrouw niet als klacht, maar enkel als ingebrekestelling in behandeling is genomen. Deze brief was daardoor niet bekend bij het Klachtenteam waardoor het Klachtenteam geen rol heeft kunnen spelen in het versnellen van de besluitvorming.

## **Beoordeling**

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen<sup>2</sup>.

### **Behoorlijkheidsvereisten**

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden<sup>3</sup>. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid.

### **Overwegingen**

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. DWI had binnen een redelijke termijn moeten beslissen op het herzieningsverzoek<sup>4</sup>. Dit betekent dat DWI de beslissing in ieder geval binnen acht weken na ontvangst van het verzoek had moeten nemen<sup>5</sup>. Dit is niet gebeurd.

---

<sup>2</sup> artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

<sup>3</sup> artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

<sup>4</sup> artikel 4:13 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

<sup>5</sup> artikel 4:13 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Vast is komen te staan dat het meer dan elf maanden heeft geduurd voordat DWI een beslissing nam. De twee ingebrekestellingen met een brief van GKA dat verzoekster in aanmerking komt voor een aanvullende uitkering, hebben er niet toe geleid dat DWI snel een besluit nam. Ook in het expliciete verzoek aan DWI om de kwestie als klacht in behandeling te nemen, heeft DWI geen aanleiding gezien om snel een beslissing te nemen op het herzieningsverzoek. DWI heeft dit verzoek om klachtbehandeling niet als zodanig opgepakt. De conclusie luidt dat elf maanden geen redelijke termijn is voor het nemen van een dergelijke beslissing. Door de lange duur van afhandeling stagneerde bovendien het schuldhulpverleningstraject van verzoekster met alle nadelige (financiële) gevolgen van dien.

Voorts merkt de ombudsman op dat de niet-ontvankelijkverklaring van de eerste ingebrekestelling -met een verwijzing naar de aanvraag Langdurigheidstoeslag- getuigt van een onnauwkeurige behandeling. Het herzieningsverzoek waarop de ingebrekestelling betrekking had, was immers bijgevoegd.

Deze casus toont dat DWI niet alleen niet adequaat reageert op redelijke verzoeken van een burger, maar ook dat signalen om de zaak alsnog te behandelen niet deugdelijk worden opgepakt.

## **Oordeel**

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

## **Bijlage**

### **Chronologisch overzicht**

|                   |                                               |
|-------------------|-----------------------------------------------|
| 23 oktober 2009   | aanvraag WWB-uitkering                        |
| 15 december 2009  | afwijzing aanvraag WWB-uitkering              |
| 20 april 2010     | verzoek om herziening                         |
| 20 juli 2010      | ingebrekestelling                             |
| 17 september 2010 | verzoek om uitbetaling dwangsom               |
| 22 september 2010 | niet-ontvankelijkverklaring ingebrekestelling |
| 29 oktober 2010   | ingebrekestelling / tevens klacht             |
| 23 november 2010  | toekenning dwangsom                           |
| 28 maart 2011     | beslissing op herzieningsverzoek              |