

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Gebrekkige uitvoering én klachtbehandeling PC-voorziening Gemeente Amsterdam Dienst Werk en Inkomen Dienstencentrum, Team Voorzieningen en Juridische Zaken

16 mei 2012
RAI20793

Samenvatting

De Dienst Werk en Inkomen (DWI) kent een man in 2007 een PC-voorziening toe. Het internet-abonnement gaat in op 13 februari 2008 en is geldig tot 12 februari 2011. De dienst betaalt de abonnementskosten rechtstreeks aan UPC. In 2009 verneemt de man echter van UPC dat DWI geen betalingen meer doet. Uit vrees afgesloten te worden gaat de man vervolgens zelf aan UPC betalen. Tussendoor vraagt hij de dienst meerdere keren om een toelichting op het uitblijven van de betalingen. Hij krijgt geen antwoord. Omdat de kosten voor de man te hoog worden vraagt hij DWI in maart 2010 de PC-voorziening te stoppen. In die brief meldt hij ook dat de dienst zich niet houdt aan de afspraak UPC te betalen. In augustus 2010 laat de dienst aan de maatschappelijk werker van de man weten dat er een bedrag geparkeerd staat voor uitbetaling aan de man. Daarover zal de dienst de man nog informeren. Dat gebeurt niet en de man vraagt DWI opnieuw meerdere keren om toelichting, echter zonder resultaat. Hij dient vervolgens een schriftelijke klacht in bij de dienst. In de reactie op de klacht wijst de dienst erop dat facturering aan de man per maart 2010 juist is, omdat de man zelf gevraagd heeft de PC voorziening te stoppen. De man wendt zich – ontevreden met het antwoord - tot de ombudsman.

Die stelt vast dat de dienst de afspraak niet is nagekomen. Het had in de rede gelegen dat DWI de dienst meteen na het eerste signaal de betalingen vlot had getrokken. Ook had DWI de brief van de man waarin hij vraagt de PC-voorziening te beëindigen als klacht moeten interpreteren.

Oordeel

De onderzochte gedraging zijn voor wat betreft:

- de uitvoering van de regeling PC-voorziening, in strijd met het vereiste van betrouwbaarheid;
- de behandeling van een klacht daarover, in strijd met het vereiste van fair play.

Amsterdam, 16 mei 2012

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Ulco 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 13 september 2011 op het spreekuur ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Dienstencentrum, Team Voorzieningen en Juridische Zaken*.

Bevindingen

informatie vooraf

Voor ouders van kinderen die naar de brugklas en naar het voortgezet onderwijs gaan, en die een minimum inkomen hebben, bestaat de PC-voorziening. Dat is een gratis voorziening, die DWI¹ uitvoert. DWI verstrekt een computer, printer en internet. DWI betaalt de abonnementskosten aan UPC, die de internetaansluiting verzorgt.

aanleiding

DWI kent verzoeker in 2007 een PC-voorziening toe. Het internetabonnement gaat in op 13 februari 2008 en is geldig tot 12 februari 2011. De dienst betaalt de abonnementskosten rechtstreeks aan UPC. In april 2009 laat UPC aan verzoeker weten dat DWI geen betalingen meer doet voor het abonnement. Verzoeker gaat daarna zelf de abonnementskosten aan UPC betalen om te voorkomen dat hij wordt afgesloten van internet en zijn kind de internetaansluiting niet meer voor schoolwerk kan gebruiken. Verzoeker neemt herhaaldelijk telefonisch contact op met DWI. Hij vraagt waarom de dienst de abonnementskosten niet meer betaalt. In maart 2010 vraagt verzoeker aan DWI de PC-voorziening stop te zetten, omdat hij dan al maanden zelf de abonnementskosten betaalt aan UPC en hij deze kosten niet betalen kan. In de brief geeft hij bovendien te kennen dat zijn klacht hierover inmiddels maandenlang in behandeling is bij DWI. In augustus 2010 wendt verzoeker zich tot Sezo maatschappelijke dienstverlening. In dezelfde maand laat een medewerker van DWI desgevraagd aan Sezo weten dat er een bedrag van € 496,96 geparkeerd staat voor uitbetaling aan verzoeker. Onduidelijk is echter wanneer de dienst dat bedrag zal uitbetalen. Daarover zal de medewerker Sezo nog informeren. Dat gebeurt niet. Op 22 oktober 2010 neemt een Sezo-medewerker telefonisch contact op met een andere medewerker van DWI. De afspraak is dat hij binnen drie dagen zal terugbellen. Ook dat gebeurt niet. Vervolgens neemt Sezo nog drie maal contact op met DWI. Telkens laat de dienst weten de gang van zaken rond de uitblijvende betalingen uit te zoeken en terug te bellen, maar dat gebeurt nooit. Op 22 april 2011 dient Sezo namens verzoeker een klacht in bij DWI.

de behandeling van de klacht door de dienst

DWI schrijft in de klachtafdoeningsbrief dat de facturen ten onrechte naar verzoeker zijn toegesonden. UPC heeft in eerste instantie aangegeven dat er een bedrag van € 496,96 teruggestort zou worden. De betalingen worden opnieuw beoordeeld en gecorrigeerd voor zover daartoe aanleiding is. De bedragen waar verzoeker recht op heeft, heeft verzoeker inmiddels ontvangen. Als reden voor het stopzetten van het gratis internet geeft de dienst aan dat verzoeker die wens schriftelijk aan hen kenbaar heeft gemaakt. Daarom is facturering vanaf 31 maart 2010 terecht. DWI biedt excuses aan voor de gebrekkige communicatie en het uitblijven van actie.

¹ Het Team Voorzieningen van DWI voert deze PC voorziening uit

Verzoeker kan zich niet vinden in het standpunt van DWI. Daarom wendt hij zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de uitvoering van de regeling PC-voorziening;
- de behandeling van een klacht daarover.

reactie van DWI

DWI meldt dat er over de periode 31 augustus 2009 tot en met 31 maart 2010 voor verzoeker geen betalingen aan UPC zijn gedaan. DWI heeft aan UPC een betalingsoverzicht opgevraagd. Zo wilde DWI helderheid krijgen over gedane betalingen voor verzoekers internetabonnement. DWI legt de ombudsman dit overzicht voor. DWI merkt verder op dat er in de klachtafdoeningsbrief aan verzoeker een bepaald bedrag² wordt genoemd dat verzoeker nog tegoed heeft en dat aan hem zou zijn overgemaakt. Uit niets blijkt dat dit bedrag ook daadwerkelijk is uitbetaald.

Per 31 maart 2010 zijn de betalingen aan UPC stopgezet. De reden hiervoor is een onjuiste interpretatie van de brief die verzoeker in dezelfde maand naar DWI heeft verzonden. De behandelend medewerker van DWI is voorbijgegaan aan de essentie van de brief. Verzoeker geeft namelijk aan dat DWI zich niet aan de afspraak houdt en hijzelf in plaats van DWI de kosten voor het gebruik van het internet heeft moeten bekostigen en dat zijn klachten hierover door DWI niet juist worden behandeld. Wel heeft DWI naar aanleiding van verzoekers brief bij UPC nagevraagd of verzoeker ten onrechte is gefactureerd voor het gratis internet. Dit is inderdaad het geval geweest. Er is toen besloten om over te gaan tot creditering, maar ook hier heeft DWI een fout gemaakt. In mei 2011 heeft er wederom een herberekening plaatsgevonden. De uitkomst daarvan is dat verzoeker nog een bedrag tegoed had.

Het voorgaande vormt voor de dienst een reden om verzoeker te compenseren door hem een nieuwe PC en printer te verstrekken. Daarnaast krijgt hij opnieuw voor een periode van drie jaar gratis internet.

nadere ontwikkelingen

Omdat het betalingsoverzicht, de bijbehorende verrekening en uitbetaling van bedragen aan verzoeker vragen oproept bij de ombudsman zegt de dienst toe een nieuw inzichtelijk betalingsoverzicht te verstrekken. Aan de hand daarvan zal de dienst verzoeker gemotiveerd inzicht geven in de gedane betalingen en verrekening ervan.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en de dienst gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven.

Verzoekers reactie leidde niet tot aanpassing van het verslag. De Dienst Werk en Inkomen heeft laten weten geen opmerkingen of aanvullingen te hebben op het verslag. Voor wat het betalingsoverzicht aangaat meldt de dienst dat er in maart 2012 een betalingsoverzicht aan verzoekers hulpverlener van Sezo is voorgelegd. Die heeft DWI daarop laten weten dit betalingsoverzicht met verzoeker te bespreken ter verheldering. Nadien heeft DWI hierop noch van verzoeker, noch van Sezo vragen of commentaar hierop ontvangen.

² Het gaat om een bedrag van € 110,17

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen³.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden⁴. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van betrouwbaarheid en het vereiste van fair play.

Overwegingen

De uitvoering van de regeling PC-voorziening

Het vereiste van betrouwbaarheid houdt in dat een bestuursorgaan afspraken en toezeggingen nakomt. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij de burger, moet zij deze ook nakomen.

Vast is komen te staan dat DWI verzoeker bij wijze van armoedevervoorziening een PC-voorziening heeft toegekend, waardoor verzoeker gratis gebruik zou kunnen maken van een PC en een internetaansluiting. Vast staat ook dat DWI deze afspraken niet is nagekomen, nu verzoeker geconfronteerd werd met uitblijvende betalingen van abonnementsgelden aan UPC. Bovendien had de dienst op verzoekers herhaaldelijke signalen over uitblijvende betalingen eerder adequaat moeten reageren, door alsnog de betalingen vlot te trekken. Was dat gebeurd, dan had verzoeker niet zo lang betalingen hoeven voor te schieten, en was escalatie – stopzetting van de voorziening – te voorkomen geweest. Onder deze omstandigheden heeft de dienst verzoeker opgezadeld met financieel ongemak in plaats van financiële verlichting te bieden.

De behandeling van een klacht daarover

Het vereiste van fair play houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Voor wat de klachtbehandeling betreft is het daarbij wel essentieel dat een bestuursorgaan een klacht tijdig weet te herkennen. In de eerste plaats staat vast dat verzoeker al herhaaldelijk zijn klachten over uitblijvende betalingen bij de dienst had aangekaart, alvorens zijn maatschappelijk werker – ook na diverse telefonische contacten hierover- in 2011 een schriftelijke klacht indiende. Niet alleen heeft de dienst de herhaaldelijke telefonische meldingen niet als klacht opgepikt, maar bovendien heeft de dienst nagelaten verzoekers verzoek om het UPC abonnement te beëindigen als klacht te behandelen. Dat had in het licht van zijn duidelijke signaal over de nalatigheid van de dienst UPC te betalen, wél moeten gebeuren. Door dat na te laten heeft de dienst in strijd met het vereiste van fair play gehandeld.

³ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁴ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Oordeel

De onderzochte gedraging zijn voor wat betreft:

- de uitvoering van de regeling PC-voorziening, in strijd met het vereiste van betrouwbaarheid;
- de behandeling van een klacht daarover, in strijd met het vereiste van fair play.