

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Toch voldaan aan informatieplicht

**Gemeente Amsterdam
Dienst Werk en Inkomen
Dienstencentrum, Juridische Zaken
Handhaving
Werkplein Centrum/Oost**

12 maart 2013
RA121627

Samenvatting

Een man ontvangt een bijstandsuitkering. Hij laat DWI in mei 2010 weten dat hij werk heeft gevonden en dat de uitkering kan worden beëindigd. DWI neemt in december 2011 een besluit tot intrekking van de uitkering met ingang van mei 2010 en vordert de teveel ontvangen uitkering over de periode mei tot en met juli 2010 terug in februari 2012. DWI verklaart het bezwaar tegen de terugvordering ongegrond omdat de man DWI niet zou hebben ingelicht over zijn inkomsten zoals verzocht in augustus 2010. De man wendt zich tot de ombudsman.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de man de gevraagde inkomstengegevens wel degelijk heeft verstrekt. DWI laat weten dat zij door onzorgvuldigheden in de postregistratie niet meer kan achterhalen wanneer de man de gegevens heeft verstrekt en dat de dienst de gegevens te lang heeft laten liggen waardoor het besluit tot intrekking pas in december 2011 werd genomen. Op dat moment noch in de fase van bezwaar heeft DWI gekeken of verrekening of aanvulling aan de orde was. Uit de herberekening naar aanleiding van het onderzoek van de ombudsman volgt dat hij geen €2053,93 maar €1312,91 moet terugbetalen.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van goede organisatie.

Amsterdam, 12 maart 2013



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 6 juni 2012 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Dienstencentrum Juridische Zaken, Handhaving en Werkplein Centrum/Oost.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker ontvangt sinds 27 augustus 2007 een WWB-uitkering. Verzoeker gaat weer aan het werk vanaf 21 mei 2010 op basis van een 0-urencontract. Hij laat DWI dit bij brief van 18 mei 2010 weten en voegt een kopie van de arbeidsovereenkomst bij. DWI (Werkplein Centrum/Oost) trekt de uitkering in bij besluit van 27 december 2011 met ingang van 21 mei 2010. Als reden daarvoor geeft DWI op dat verzoeker voldoende inkomsten uit arbeid heeft voor dagelijks levensonderhoud.

Op 22 februari 2012 besluit DWI (Handhaving Terugvordering I) tot terugvordering van ten onrechte ontvangen bijstand over de periode 21 mei (ingang arbeidsovereenkomst) tot en met 31 juli 2010. Dit komt neer op een bedrag van € 2053,93. In dit besluit staat dat verzoeker DWI verkeerde -of onvoldoende- informatie heeft gegeven en verder dat DWI van bruto terugvordering afziet omdat niet is gebleken dat de teveel verstrekte bijstand het gevolg is van een schending van de informatieplicht. Hiertegen dient verzoeker een bezwaarschrift in. Verzoeker verwijst naar zijn brief van 18 mei 2010. Verzoeker voert verder aan dat hij niet op een oproep van DWI is verschenen omdat hij aan het werk was en dat hij DWI daarover heeft geïnformeerd. DWI verklaart het bezwaar op 11 mei 2012 ongegrond, omdat verzoeker DWI niet zou hebben ingelicht over zijn inkomsten, zoals verzocht op 6 augustus 2010.

Verzoeker blijft erbij dat hij op 18 mei 2010 al had voldaan aan de inlichtingenplicht. Daarnaast werpt hij op dat zijn inkomsten vanaf mei 2010 herhaaldelijk onder de op hem van toepassing zijnde minimumnormbedragen kwamen en dat DWI hem nooit heeft geïnformeerd over de mogelijkheid van een aanvulling op zijn (lage) inkomen. Daarom wendt hij zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de wijze van intrekking en terugvordering van een uitkering.

reactie van DWI

DWI deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee. Verzoeker heeft DWI bij brief gedateerd op 10 mei 2010 laten weten dat zijn uitkering met ingang van 1 juni 2010 beëindigd kon worden. DWI heeft verzoeker vanaf augustus 2010 aanvullende informatie over de hoogte van zijn inkomsten gevraagd. Het is DWI door het informatieverzoek van de ombudsman duidelijk geworden dat verzoeker de gevraagde inkomstengegevens wel heeft geleverd. Helaas kan DWI niet nagaan wanneer de gevraagde inkomstengegevens zijn binnengekomen. De enveloppen in het dossier van verzoeker zijn gestempeld, maar de inhoud niet.

Het feit dat DWI pas in december 2011 heeft besloten de uitkering in te trekken heeft twee oorzaken. De door verzoeker geleverde informatie is door slordigheid van de betrokken medewerkers en onvoldoende sturing door de verantwoordelijk manager blijven liggen. Dit verklaart ook waarom DWI verzoeker in augustus 2011 opnieuw om nadere gegevens heeft

gevraagd. De tweede oorzaak is dat de inkomensconsulent het signaal van de klantmanager over de aanvang van de werkzaamheden van verzoeker niet adequaat heeft opgepakt.

DWI heeft bij de intrekking van de uitkering niet gekeken of verrekening dan wel aanvullende bijstand aan de orde was. DWI heeft destijds besloten het recht op bijstand vanaf 21 mei 2010 te beëindigen omdat verzoeker vanaf die dag is gaan werken. Daarbij heeft DWI besloten de bijstand over de periode 21 mei tot 31 juli 2010 geheel terug te vorderen. DWI heeft aan de hand van de destijds door verzoeker geleverde inkomstengegevens op 1 augustus 2012 alsnog berekend of het terug te vorderen bedrag juist is. Uit deze berekening volgt dat verzoeker € 1312,91 teveel bijstand heeft ontvangen in plaats van € 2053,93.

DWI is er destijds -onterecht, blijkt nu- van uitgegaan dat verzoeker de gevraagde informatie niet tijdig had geleverd. Het niet tijdig leveren van gevraagde gegevens is verwijtbaar en leidt daarom doorgaans tot een bruto terugvordering. Toch heeft DWI in februari 2012 besloten de bijstand netto terug te vorderen. Reden daarvoor is dat DWI de zaak lang heeft laten liggen en dat zij bruto terugvordering daardoor onredelijk vond. DWI heeft tot slot nagelaten de standaardtekst in het terugvorderingsbesluit aan te passen waardoor dit tegenstrijdige informatie over de informatieplicht bevat.

DWI betreurt de gang van zaken enorm en kan helaas niet achterhalen waarom zij niet adequater en zorgvuldiger heeft gehandeld.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar DWI gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Verzoeker en DWI hebben laten weten dat zij zich kunnen vinden in het verslag van bevindingen.

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 goede organisatie.

Overwegingen

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komen. De overheid bewaart aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Dit betekent dat DWI aangeleverde informatie dient te registreren en dat zij deze informatie indien nodig meteen verwerkt en ten grondslag legt aan haar handelingen en besluiten, zodat een bijstandsgerechtigde weet waar hij aan toe is en een eventuele terugvordering of bijbetaling tijdig kan plaatsvinden.

Vast staat dat verzoeker de door DWI gevraagde informatie over zijn inkomsten heeft verstrekt, maar dat DWI de ontvangst daarvan niet goed heeft geregistreerd. Hierdoor kan DWI niet (meer) achterhalen wanneer verzoeker deze informatie heeft aangeleverd. Dit klemmt omdat DWI daarom niet kan vaststellen wanneer verzoeker aan de inlichtingenplicht heeft voldaan, hetgeen ook gevolgen kan hebben voor de rechtsbescherming van verzoeker.

Verder erkent DWI dat zij de informatie van verzoeker door onzorgvuldig handelen heeft laten liggen, waardoor DWI pas in december 2011 heeft besloten tot intrekking -en daarna tot terugvordering- van de uitkering.

Tot slot staat vast dat DWI in eerste instantie, maar ook niet in de bezwaarfase, heeft gekeken of verrekening dan wel aanvullende bijstand aan de orde was. Pas na onderzoek door de ombudsman is gebleken dat verzoeker de gevraagde inkomstengegevens wel heeft verstrekt en heeft DWI een herberekening gemaakt.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van goede organisatie.