

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Fout op fout, naar eer en geweten

Gemeente Zaanstad

Maatschappelijk Domein

27 februari 2013

RAI30274

Samenvatting

Een getrouwde inwoner van Zaanstad dient in maart 2012 een bijstandsaanvraag in en completeert deze in april. In afwachting van het besluit zegt de gemeente Zaanstad toe een voorschot te verstrekken, maar dat gebeurt niet. Wanneer de gemeente de aanvraag toekent, blijkt dat de norm van een alleenstaande is toegepast. Opnieuw kondigt de gemeente aan geld over te maken, maar weer gebeurt dat niet. Uiteindelijk kan de man een voorschot van € 500,- ophalen en kort daarop ontvangt hij nog twee maal een bedrag. De man kan zich niet in de gang van zaken vinden en dient een klacht in. Ook wendt hij zich tot de ombudsman. Die vraagt de gemeente om de zaak met spoed te beoordelen en adviseert de man verder om de klachtbehandeling af te wachten.

Naar aanleiding van onjuiste inkomensspecificaties dient de man een bezwaarschrift in. Kort daarop stelt de gemeente de uitkeringsnorm opnieuw verkeerd vast; de studiebeurs en –lening van zijn echtgenote worden ten onrechte geheel in mindering gebracht op de uitkering. In reactie op de klacht laat de gemeente weten dat er alles aan is gedaan om het toegezegde voorschot op tijd rond te krijgen. Verder gaat de gemeente in op de onjuistheden bij het vaststellen van de hoogte van de uitkering, waarbij de klacht op deze punten ongegrond geacht wordt.

De ombudsman vraagt de gemeente om een toelichting op de gang van zaken. Daarop laat de gemeente weten dat de consulent steeds naar eer en geweten heeft gehandeld. Dat de man hier hinder van heeft ondervonden is geen reden om de klacht gegrond te verklaren, aldus de gemeente.

De ombudsman oordeelt dat de man te lang onduidelijkheid heeft gehad over zijn positie omdat de gemeente pas in het derde besluit een juiste berekening maakt. Ten aanzien van de klachtbehandeling heeft de gemeente ten onrechte het criterium gehanteerd of de medewerker naar eer en geweten heeft gehandeld. Uitgangspunt had moeten zijn of de aanvraag van de burger is behandeld zoals van de gemeente mocht worden verwacht.

Datum : 27 februari 2013
Rapportnummer: RA130274
Pagina : 2/6

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van goede voorbereiding en het vereiste van fair play.

Amsterdam, 27 februari 2013

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 16 mei 2012 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Zaanstad, Maatschappelijk Domein*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker, een getrouwde man, meldt zich begin maart 2012 voor een bijstandsaanvraag. Twee weken later ontvangt de gemeente het aanvraagformulier. Medio april verneemt verzoeker van de gemeente dat de aanvraag niet compleet is. Enkele dagen later dient verzoeker de ontbrekende stukken in. Omdat verzoeker dan al twee maanden zonder inkomen zit en schuldeisers betaald willen worden, neemt hij weer contact op met de gemeente om te vragen wat de stand van zaken is. Op 20 april zegt de gemeente toe dat op 24 april een bedrag zal worden overgemaakt. Omdat dat niet gebeurt, zoekt verzoeker meerdere dagen vergeefs contact met zijn contactpersoon bij de gemeente. Wel beslist de gemeente op die dag op de aanvraag: de bijstand wordt toegekend, waarbij de gemeente ervan uitgaat dat verzoeker alleenstaand is en recht heeft op een toeslag van 20% (€ 888,72 per maand exclusief vakantiegeld). Omdat verzoeker getrouwd is, komt hij echter voor een ander bedrag in aanmerking.

Verzoeker zit al geruime tijd zonder geld. Daarom verstrijken de betaaltermijnen van enkele vorderingen, die met aanzienlijke incassokosten worden verhoogd. Op 27 april kondigt de gemeente aan dat een bedrag van € 888,- zal worden overgemaakt. Ook dat gebeurt niet. Begin mei zegt de gemeente toe dat verzoeker de volgende dag een voorschot van € 500,- kan ophalen. Dat doet verzoeker en de dag erop maakt de gemeente € 284,- over. Omdat dit nog steeds niet het juiste totaalbedrag is, neemt verzoeker opnieuw contact op met de gemeente. Enkele dagen later ontvangt hij een bedrag van € 284,-. Een kleine twee maanden na het indienen van de aanvraag hebben verzoeker en zijn echtgenote een totaalbedrag van € 1068,- ontvangen. Verzoeker is niet tevreden over de gang van zaken en dient een klacht in (zie onder).

Op 22 mei maakt de gemeente het bedrag van € 888,- dat op 27 april werd aangekondigd, over. Naar aanleiding van twee onjuiste uitkeringsspecificaties dient verzoeker op 11 juni een bezwaarschrift in. Twee dagen later neemt de gemeente een nieuw besluit. Uitgangspunt daarbij is de gezamenlijke huishouding van verzoeker en zijn echtgenote. Haar inkomen - een studiebeurs en -lening - wordt ten onrechte geheel in mindering gebracht op de uitkering. Op 15 juni herziet de gemeente de beslissingen van 24 april en 13 juni: de alleenstaandennorm met toeslag én de volledige verrekening van de studie-inkomsten waren onterecht. Desondanks heeft de gemeente een bedrag van € 120,15 te veel overgemaakt. Dit wordt in termijnen teruggevorderd.

Een schematisch overzicht van de belangrijkste gebeurtenissen is in de bijlage te vinden.

klachtbehandeling

Op 16 mei dient verzoeker een klacht in bij de gemeente. Daarin uit hij onder andere zijn onvrede over het niet nakomen van verschillende toezeggingen, over het uitbetalen van bedragen, de bereikbaarheid van de betrokken medewerker(s) en de onjuiste vaststelling van de hoogte van de uitkering.

Op 6 augustus reageert de gemeente op de klacht. De gemeente biedt excuses aan voor de late klachtbehandeling en de slechte telefonische bereikbaarheid. De gemeente stelt dat de betrokken medewerker er alles aan heeft gedaan om het voorschot dat per 24 april werd toegezegd, op tijd

geregeld te krijgen. Hij heeft de schriftelijke bevestiging op 24 april bij de interne post aangeboden. De feitelijke verwerking heeft enkele dagen later plaatsgevonden omdat betalingen eenmaal per week worden gedaan. Verder gaat de gemeente in op de onjuistheden bij het vaststellen van de hoogte van de uitkering. Ook deelt de gemeente mee een nieuwe consulent te hebben toegewezen, die contact heeft opgenomen met de schuldeisers. In overleg met verzoeker is daaruit een betalingsregeling voortgekomen. Samenvattend stelt de gemeente dat de klacht ten aanzien van de bereikbaarheid gegrond is. Voor het overige acht de gemeente de klacht ongegrond.

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- de klachtbehandeling in verband met een bijstandsaanvraag.

reactie van gemeente Zaanstad, Maatschappelijk domein

De gemeente heeft verzoekers aanvraagformulier op 20 maart 2012 ontvangen. Op 6 april heeft de gemeente verzoeker in de gelegenheid gesteld de aanvraag aan te vullen, onder andere met zijn handtekening. Verzoeker heeft de aanvraag op 10 april gecompleteerd en bij beschikking van 24 april is de aanvraag toegekend. Daarmee is de aanvraag tijdig afgehandeld.

In april en mei heeft de gemeente verwarrende informatie gegeven over de van toepassing zijnde norm en het verstrekken van voorschotten. De consulent heeft echter steeds naar eer en geweten gehandeld. Het is begrijpelijk dat verzoeker hiervan hinder heeft ondervonden, maar dat is geen reden de klacht gegrond te verklaren. De klachten zijn niet van dien aard zijn dat de gemeente verkeerde beslissingen heeft genomen of foutief heeft gehandeld. Voor zover dat wel het geval is, bestaat de mogelijkheid in bezwaar te gaan.

Op 9 oktober verklaart de gemeente verzoekers bezwaarschrift niet-ontvankelijk omdat de juiste norm alsnog is toegepast. Daarmee is de gemeente geheel tegemoetgekomen aan verzoekers bezwaren.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de gemeente gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. De reactie van verzoeker heeft tot een feitelijke aanpassing in het bovenstaande geleid. Voorts wijst verzoeker er nogmaals op dat het handelen van de gemeente ertoe heeft geleid dat zijn schulden zijn toegenomen. De gemeente heeft niet op het verslag 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 goede voorbereiding en het vereiste van fair play.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

ten aanzien van de behandeling van de aanvraag

Het vereiste van goede voorbereiding houdt in dat de overheid alle informatie verzamelt die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit vloeit voort uit het wettelijk vereiste dat beslissingen zorgvuldig worden voorbereid. Dat wil zeggen dat de gemeente zich actief op de hoogte stelt van de juiste, relevante feiten en omstandigheden en zo nodig een (nader) onderzoek instelt om de feiten vast te stellen op basis waarvan een beslissing wordt genomen.

Vast staat dat de gemeente, tweemaal uitgaand van onjuiste informatie, pas in de derde beslissing de hoogte van de bijstandsuitkering juist vaststelt. Daardoor hebben verzoeker en zijn echtgenote meer dan twee maanden onduidelijkheid gehad over hun positie en heeft verzoeker tijd en energie moeten steken in het aanpakken van de fouten. Dit is extra pijnlijk nu de gemeente haar toezeggingen over het verstrekken van voorschotten niet is nagekomen.

ten aanzien van de klachtbehandeling

Het fairplayvereiste houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken. Dat brengt ook mee dat het bestuursorgaan zich bij de behandeling van klachten een onvooringenomen oordeel vormt over het handelen van de eigen organisatie. De dienstverlening aan de burger dient daarbij het uitgangspunt te zijn.

De centrale vraag in deze zaak had dan ook moeten zijn of de aanvraag van de burger is behandeld zoals van de gemeente mocht worden verwacht, in plaats van de (intern gerichte) vraag of de medewerker al dan niet naar eer en geweten heeft gehandeld wanneer vaststaat dat de gemeente fout op fout heeft gemaakt.

Dat de gemeente de klacht ongegrond acht wat betreft het onjuist vaststellen van de hoogte van de uitkering en het niet nakomen van de toezeggingen over de voorschotten, kan de ombudsman in het geheel niet volgen. Door de nadruk te leggen op de intenties van de medewerker, in plaats van de gebrekkige dienstverlening, miskent de gemeente het belang van een objectieve klachtbehandeling. Daarbij overweegt de ombudsman dat als een burger klaagt de gemeente gehouden is te onderzoeken of de klachten terecht zijn in plaats van zonder meer naar de bezwaarprocedure te verwijzen.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van goede voorbereiding en het vereiste van fair play.

Bijlage

Belangrijkste data en gebeurtenissen rond de behandeling van de bijstandsaanvraag

6 maart	Eerste contact i.h.k.v. de aanvraag
20 maart	Gemeente ontvangt aanvraagformulier
Medio april	Gemeente laat weten dat de aanvraag niet compleet is; verzoeker completeert de aanvraag enkele dagen later
20 april	Gemeente zegt toe dat verzoeker op 24 april een bedrag ontvangt
24 april	Verzoeker ontvangt geen geld; wel neemt de gemeente een toekennend besluit op de aanvraag
27 april	Gemeente kondigt opnieuw aan geld over te maken; gebeurt wederom niet
3 mei	Verzoeker haalt een bedrag van € 500,- op
4 mei	Gemeente maakt € 284,- over
Enkele dagen later	Gemeente verstrekt op verzoek nog een bedrag van € 284,-
22 mei	Gemeente maakt € 888,- over (norm alleenstaande plus 20% toeslag)
11 juni	Verzoeker maakt bezwaar tegen de onjuiste bedragen
13 juni	Gemeente neemt een nieuw besluit. Ook hierbij hanteert de gemeente een onjuiste norm
15 juni	Gemeente corrigeert de besluiten van 24 april en 13 juni