

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Onjuiste terugvordering niet te berekenen

Gemeente Amsterdam

Dienst Werk en Inkomen

Dienstencentrum, Juridische Zaken

Handhaving, afdeling Terugvordering & Verhaal

16 april 2013

RAI30639

Samenvatting

Een man heeft in de overgang van de bijstand naar zijn AOW teveel aan bijstandsuitkering ontvangen en meldt dit bij DWI. DWI zegt toe de fout spoedig te zullen corrigeren. Enkele weken later ontvangt de man een terugvorderingsbeschikking waarin een hoger bedrag wordt teruggevorderd dan het bedrag dat de man teveel heeft gekregen. Hij kan zich hier niet in vinden en schrijft daarom een aangetekende klachtbrief aan DWI. De man hoort niets van de dienst en neemt na een maand contact op. De dienst stelt dat zijn brief niet is geregistreerd. Hij stuurt vervolgens opnieuw zijn klachtbrief. Deze wordt door DWI als bezwaarschrift behandeld en vervolgens ongegrond verklaard. De man is het niet eens met deze beslissing en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman verzoekt DWI om herberekening dan wel uitleg over de hoogte van het teruggevorderde bedrag. Er volgt een herberekening en daaruit vloeit vervolgens een ander bedrag voort. DWI trekt daarop de terugvorderingsbeschikking geheel in. De ombudsman stelt vast dat de dienst signalen van het interne werksysteem niet correct heeft opgepakt, waardoor de onterechte uitbetaling van de bijstandsuitkering aan een inmiddels gepensioneerde heeft kunnen plaatsvinden. De dienst is er bovendien tot op de dag van vandaag niet in geslaagd het juiste bedrag van terugvordering vast te stellen. De ombudsman oordeelt dat de onjuistheid van het teruggevorderde bedrag al tijdens de bezwaarprocedure aan het licht had dienen te komen. Ook verontrust het hem, mede in het licht van de aangescherpte fraudewetgeving, dat de administratie van de dienst kennelijk niet op orde is nu de aangetekende klachtbrief van de man binnen de organisatie is zoekgeraakt.

Datum : 16 april 2013
Rapportnummer: RA130639
Pagina : 2/6

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van goede organisatie.

Amsterdam, 16 april 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 19 augustus 2012 schriftelijk ingediend en betreft *de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Dienstencentrum, Juridische Zaken en Handhaving, afdeling Terugvordering & Verhaal*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker heeft een bijstandsuitkering. DWI stort eind maart 2012 een bedrag ad € 472,23 op zijn rekening en hij ontvangt daarbij een uitkeringsspecificatie. Volgens de specificatie heeft verzoeker in de maand maart recht op een netto uitkering van € 609,44. Na inhouding van € 137,21 voor de zorgverzekering is het resterende bedrag ad € 472,23 aan hem uitbetaald. Verzoekers gemachtigde geeft telefonisch aan DWI door dat DWI ten onrechte de uitkering aan verzoeker heeft uitbetaald, omdat verzoeker in de maand maart 65 jaar is geworden en derhalve in aanmerking komt voor een uitkering op grond van de AOW (Algemene Ouderdomswet). De medewerker van DWI deelt mee direct actie te zullen ondernemen en het te zullen corrigeren.

DWI stuurt verzoeker op 21 mei 2012 een terugvorderingsbeschikking. Volgens de beschikking heeft verzoeker vanaf 1 maart 2012 geen recht op een bijstandsuitkering en heeft hij derhalve over de periode 1 maart 2012 tot en met 31 maart 2012 onterecht bijstand ontvangen. DWI vordert in totaal een bedrag ad € 814,73 terug. Na verrekening van het tegoed aan vakantiegeld moet verzoeker € 155,41 aan DWI terugbetalen. Verzoekers gemachtigde neemt opnieuw telefonisch contact op met DWI en deelt mee dat het in maart 2012 door verzoeker ten onrechte ontvangen bedrag veel lager is dan het teruggevorderde bedrag. Hij vraagt de dienst om dit verschil nader te specificeren. De dienst deelt mee dat hij een klachtbrief moet schrijven. Intussen stort verzoeker, om problemen te voorkomen, € 155,41 op de rekening van DWI.

de behandeling van de klacht / het bezwaar door de dienst

Verzoekers gemachtigde stuurt over de gang van zaken een aangetekende brief naar DWI. Via het zogenaamde track-and-tracesysteem van PostNL weet hij dat zijn brief de volgende dag bij DWI is bezorgd. Wanneer hij een maand later nog niets heeft vernomen, belt hij naar de dienst met de vraag naar de stand van zaken. Na een aantal doorschakelingen komt hij bij het klachtenteam terecht. Dan hoort hij dat zijn brief binnen DWI niet geregistreerd is en daarom niet bekend is. De gemachtigde verstuurt de brief opnieuw, ditmaal per e-mail via het klachtenteam, op 5 juli 2012. De dienst deelt mee de brief als bezwaarschrift tegen de hoogte van de terugvordering te zullen behandelen. Bij besluit van 7 augustus 2012 verklaart DWI het bezwaarschrift ongegrond. DWI beroept zich erop dat bij het berekenen van een terugvordering 'met goede trouw' gebruik wordt gemaakt van Socrates¹ en dat het bedrag van € 814,73 daaruit voortvloeit. De dienst heeft geen reden te twifelen aan de berekening. De dienst heeft desalniettemin de afdeling Terugvordering & Verhaal een herberekening laten maken. Uit de herberekening komt hetzelfde bedrag naar voren en de dienst laat het bestreden besluit in stand. Verzoeker kan zich niet vinden in de gang van zaken en wendt zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

¹ Socrates is de naam van het informatie- en registratiesysteem dat DWI gebruikt.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een bezwaarschrift tegen een terugvordering.

nadere ontwikkelingen

De ombudsman vraagt DWI om een herberekening dan wel uitleg over de hoogte van het teruggevorderde bedrag. De dienst laat, wederom, twee gespecialiseerde medewerkers, onder wie een rekenspecialist, een herberekening uitvoeren. Uit dit onderzoek komt wéér een ander bedrag naar voren dan uit het onderzoek tijdens de behandeling van het bezwaarschrift. Volgens DWI kloppen de percentages, die bij de berekeningen van de terugvordering zijn gehanteerd, niet. Het verschil tussen de desbetreffende bedragen kan DWI niet verklaren en een toelichting op de eerdere, foutieve, berekening is dan ook niet mogelijk. Daarom besluit DWI de beschikking van 21 mei 2012 in te trekken. Het door verzoeker reeds betaalde bedrag is op 24 oktober 2012 teruggestort en verzoeker is op dezelfde dag hierover geïnformeerd.

reactie van DWI

Via Socrates is automatisch op 25 november 2011 een brief aan de klant gestuurd in verband met het bereiken van de AOW-leeftijd. Op 24 december 2011 maakte het systeem een werkopdracht aan met de omschrijving: "De klant is 65 jaar of ouder." De teammanager krijgt deze signalen aangeleverd en zet deze vervolgens uit bij de betrokken inkomensconsulenten. De inkomensconsulent heeft in dit geval verzuimd om tijdig en correct op het signaal te reageren. Hierdoor is de uitkering niet tijdig geblokkeerd en is er ten onrechte aan de klant uitbetaald. Door deze gang van zaken ontstond er een terugvordering, waarbij de hierboven in de aanleiding omschreven problemen zijn ontstaan.

In dit geval is er sprake van een aantal zaken die het maken van een juiste berekening bemoeilijkt. Het betreft een IOAV uitkering waarbij het om bruto bedragen gaat en de belastingwetgeving een grote rol speelt. Juist in de periode dat de uitkering van verzoeker ten onrechte was doorbetaald, is er een wijziging in de belastingwetgeving geweest. Verzoeker werd in deze periode ook 65 jaar, waardoor er bij de berekening rekening gehouden moet worden met een ander belastingtarief. De samenloop van deze omstandigheden maakt dat een berekening zo goed als onmogelijk is. Dit maakt dat de dienst er voor heeft gekozen de vordering te laten vervallen.

De originele klachtbrief van verzoeker d.d. 5 juni 2012 is tot op heden niet is gevonden. Zowel het bijstandsdossier als het terugvorderingsdossier is geraadpleegd en in geen van beide dossiers is de klachtbrief aanwezig. DWI werkt momenteel aan het digitaliseren van de post, alle binnenkomende post wordt gescand en dan uitgezet naar de behandelend medewerker. Hiermee wordt het risico dat post intern zoekraakt geminimaliseerd. Dit is nu nog een pilot op twee werkpleinen en zal binnenkort worden uitgezet op alle werkpleinen.

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 kan zich vinden in het verslag van bevindingen. De reactie van DWI is voor zover relevant verwerkt in het verslag.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen².

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van goede organisatie.

Overwegingen

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de gemeente ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Vast staat dat de dienst, ondanks signalen van het interne werksysteem, ten onrechte is overgegaan tot uitbetaling van een bijstandsuitkering. Tevens is gebleken dat, nadat verzoeker deze betaling had gemeld, de dienst een foutieve terugvorderingsbeschikking aan verzoeker heeft toegezonden.

Verzoeker is vervolgens door deze gang van zaken onnodig in een formele klacht- en bezwaarprocedure verwickeld geraakt. De dienst heeft de foutieve terugvorderingsbeschikking ook na de bezwaarprocedure in stand gehouden en pas na ingrijpen door de ombudsman is voor de dienst duidelijk dat de hoogte van het teruggevorderde bedrag onjuist is. Ondanks een tweede berekening door specialisten van het rekenteam kan de dienst tot op heden niet tot een juiste berekening komen.

Uit het voorgaande blijkt dat de huidige (digitale) administratie van de dienst er kennelijk niet op is ingesteld om bij het berekenen van terugvorderingen rekening te houden met wijzigingen zoals in de belastingwetgeving, waardoor dergelijke foutieve berekeningen kunnen voorkomen.

Het is bovendien kwalijk dat in deze zaak de onjuistheid van de berekening niet reeds in bezwaar aan het licht is gekomen en daarmee het doorzettingsvermogen van verzoeker op de proef is gesteld. Indien verzoeker niet bij de ombudsman had aangeklopt, had verzoeker ten onrechte het volledige bedrag ad € 814,73 moeten betalen. Dit wijst eens te meer op het belang van een deugdelijke bezwaarprocedure.

Verontrustend acht de ombudsman dat ook uit de gang van zaken rondom verzoekers klachtbrief blijkt dat de administratie van de dienst nog niet geheel op orde is. Uit de track-and-traceuitdraai is in ieder geval duidelijk op te maken dat verzoekers klachtbrief bij de dienst is aangekomen. Wat er intern met de brief is gebeurd blijft, kennelijk ook voor de dienst zelf, giswerk. De ombudsman verneemt daarom met instemming dat de dienst heeft ingezet op verbetering van de postverwerking, om dergelijke tafereelen in de toekomst te voorkomen. Dit is des te meer van belang vanwege de aangescherpte wetgeving (de "Fraudewet") op het niet nakomen van de inlichtingenplicht op grond van de Wet werk en bijstand.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van goede organisatie.