

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Afwachten bij onvolledig dossier

Gemeente Zaanstad
Maatschappelijk Domein

22 mei 2013
RAI30884

Samenvatting

Een man levert in november 2012 een aanvraag voor een aanvullende uitkering en stukken in bij de balie van de gemeente Zaanstad. Als hij vervolgens telefonisch informeert naar de stand van zaken, krijgt hij eerst te horen dat er één document ontbreekt en later dat het hele dossier onvindbaar is. Na interventie van de ombudsman verstrekt de gemeente een voorschot en kent de uitkering toe. Eerst vermoedt de gemeente dat het in het ongerede raken van de aanvraag verband hield met het invoeren van een nieuw geautomatiseerd postverwerkingssysteem. Later bleek dat de man geen aanvraagformulier, maar alleen bewijsstukken had ingeleverd. De baliemedewerkers hebben deze in ontvangst genomen en doorgestuurd naar de postverwerking. Toen het aanvraagformulier ontbrak nam de gemeente geen contact op met de man, maar wachtte of hij deze alsnog zou sturen.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de informatie die de man had ingeleverd buiten beeld raakte. Daardoor stokte de behandeling van de aanvraag bijstand. De zaak had eenvoudig rechtgezet kunnen worden als de gemeente even contact met de man had opgenomen naar aanleiding van de door hem ingeleverde informatie. Van de gemeente had hierin een actievere opstelling verwacht mogen worden.

Oordeel

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

Amsterdam, 22 mei 2013



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 15 januari 2013 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Zaanstad, Maatschappelijk Domein.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker dient medio november 2012 een aanvraag aanvullende bijstandsuitkering met aanvullende stukken in bij de balie van de gemeente Zaanstad. Een schriftelijke ontvangstbevestiging van de ingeleverde stukken geeft de gemeente hem niet.

Na drie weken informeert hij telefonisch naar de behandeling van zijn aanvraag en krijgt dan te horen dat één document ontbreekt in het dossier. Begin januari 2013 krijgt hij desgevraagd te horen dat het hele dossier onvindbaar is. Verzoeker dient daarop een nieuwe aanvraag in bij de gemeente.

Interventie ombudsman

Na bemiddeling van de ombudsman verstrekt de gemeente Zaanstad in januari 2013 een voorschot, en kent de uitkering vervolgens toe.

Desgevraagd laat de gemeente de ombudsman in eerste instantie weten dat de afdeling Werk en Inkomen eind 2012 overgestapt is op digitale verwerking van de post. Het vermoeden is dat daarin de oorzaak schuilt voor het in het ongereede raken van verzoekers aanvraag.

In een aanvullende reactie van 1 februari 2013 laat de gemeente weten dat verzoeker in het geheel geen aanvraagformulier had ingediend. Bij de postverwerking was het daarom onmogelijk om te bepalen wat de aard van verzoekers (aan)vraag was. Pas na interventie van de ombudsman bleek het om een aanvraag te gaan, waarna de gemeente contact heeft opgenomen met verzoeker. De gemeente heeft vervolgens de uitkeringsaanvraag in behandeling genomen. Uiteindelijk bleken de problemen bij behandeling van verzoekers aanvraag niet te wijten aan de invoering van een nieuw geautomatiseerd postverwerkingssysteem, maar aan het feit dat verzoeker geen aanvraagformulier had ingeleverd.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een aanvraag aanvullende bijstandsuitkering

reactie van de gemeente Zaanstad, Maatschappelijk Domein

Verzoeker heeft wel een aantal bewijsstukken, maar geen aanvraagformulier afgegeven. De baliemedewerkers hebben deze bewijsstukken in ontvangst genomen en doorgestuurd naar de postverwerking. Daar was onduidelijk wat er gebeuren moest met verzoekers informatie, te meer omdat het aanvraagformulier ontbrak. In de situatie dat er wel een aanvraagformulier is ingeleverd maar er geen bewijsstukken zijn, stuurt de postverwerking de aanvraag door naar een consulent Werk en Inkomen. Die kan dan ontbrekende informatie opvragen bij de aanvrager. In deze situatie, waarbij het aanvraagformulier ontbrak, heeft men gewacht of verzoeker nog een nadere toelichting (bijvoorbeeld een aanvraag of anderszins) zou opsturen. De gemeente heeft nagelaten om contact met verzoeker op te nemen, vanwege het feit dat de stukken eerst bij postverwerking zijn blijven liggen en niet aan de consulent van de afdeling Werk en Inkomen zijn doorgestuurd. Pas na interventie door de ombudsman werd duidelijk dat het om een aanvraag ging, waarna de gemeente contact heeft opgenomen met verzoeker.

De vastgestelde werkwijze is dat ontvangstbevestigingen moeten worden verstrekt in het geval er aan de balie poststukken worden ingeleverd. De gemeente Zaanstad erkent dat het soms voorkomt

dat er geen ontvangstbevestigingen worden verstrekt. Of dat in deze zaak is nagelaten valt niet meer na te gaan. Het enige dat vaststaat, is dat verzoeker geen ontvangstbevestiging in zijn bezit heeft.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de gemeente Zaanstad gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken.

Noch verzoeker, noch de gemeente Zaanstad heeft gereageerd op 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

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komen. Dat brengt ook met zich mee dat de overheid haar administratieve organisatie zo inricht, dat de continuïteit van het goed functioneren van haar systemen gewaarborgd is. Daarbij is het van belang dat de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig bewaart en geleverde informatie doelgericht verwerkt.

Vast is komen te staan dat de gemeente wél verzoekers aanvullende informatie heeft ontvangen, maar geen aanvraagformulier. Vervolgens raakte de geleverde informatie buiten beeld en dat had weer tot gevolg dat de behandeling van de aanvraag stokte. Na interventie van de ombudsman werd de aanvraag alsnog afgehandeld en werd de bijstand toegekend.

Uit niets blijkt dat de baliemedewerkers of de medewerkers postkamer actie hebben ondernomen om meer zicht te krijgen op de aard van de geleverde documenten. De zaak had eenvoudig opgelost kunnen worden door even contact met verzoeker op te nemen. Nu dat is nagelaten, is het genoemde vereiste geschonden.

Ter zijde merkt de ombudsman het volgende op. De gemeente erkent dat soms nagelaten wordt om schriftelijke ontvangstbevestigingen te geven; het is dus mogelijk dat dit ook in deze zaak het geval was. Het is dan ook zinnig dat de gemeente de noodzaak daarvan nog eens onder de aandacht van de medewerkers brengt.

Oordeel

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

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht