

27-09-2010

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE
HOEKSCHE WAARD

(geanonimiseerd)

Bestuursorgaan: Regionale Sociale Dienst Hoeksche Waard (hierna: RSD)

Dossiernummer: 2010.3

Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)

De heer A, hierna: klager), heeft bij brief van 10 februari 2010 een klacht ingediend. Desgevraagd is tijdens de zitting van de Ombudscommissie Hoeksche Waard (hierna: Ombudscommissie) door de heer A medegedeeld dat de klacht op het volgende betrekking heeft:

1. Aanvragen worden maanden te laat in behandeling genomen.
2. Onduidelijkheid over regels.
3. Er wordt geen correcte administratie gevoerd.
4. Klacht over klantmanager, die inmiddels is vertrokken, wordt niet in behandeling genomen.
5. Op andere klachten wordt niet ingegaan.

Kenbaarheidvereiste

Alvorens een klacht door de Ombudscommissie in behandeling kan worden genomen dient deze eerst kenbaar te zijn gemaakt aan het betrokken bestuursorgaan conform het bepaalde in artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Aan dit vereiste is voldaan. Bij brief van 28 oktober 2009 heeft klager een klacht ingediend bij de RSD.

Het dagelijks bestuur van de RSD heeft bij brief van 28 januari 2010, datum verzending 1 februari 2010, aan de heer A de beslissing op zijn klacht meegedeeld.

Bevindingen

ACHTERGROND VAN DE KLACHT

Klacht aan adres van de RSD

De klacht heeft betrekking op het volgende.

Klager is zeer ontevreden over de houding en werkwijze van zijn klantmanager, de heer C, die inmiddels niet meer werkzaam is bij de RSD.

De RSD heeft veel fouten gemaakt over aanvragen voor bijzondere bijstand. In mei 2009 heeft hij een aanvraag ingediend voor de aanschaf van een bril, waar hij pas eind september 2009 een beschikking op heeft ontvangen. Ook was de TBK (tegemoetkoming bijzondere kosten) afgewezen wegens een onduidelijke reden.

27-09-2010

Klager ontvangt geen overzichten van de bijzondere bijstand die hij ontvangt en van de aflossingen die maandelijks van zijn uitkering worden afgetrokken.

Verder heeft klager een brief ontvangen met de mededeling dat per abuis € 1692,50 op zijn rekening is gestort en dat dit bedrag teruggestort dient te worden. Hij had niet door dat dit bedrag niet voor hem bestemd was.

Hij had namelijk tegemoetkoming voor bijzondere kosten voor onder andere reiskosten, schoolreis van zijn kinderen, bril en orthodontist aangevraagd en veronderstelde dat het geld daarvoor bestemd was.

Klager is het er niet mee eens dat hij dit bedrag moet terugbetalen omdat de RSD een fout heeft gemaakt.

Hij geeft aan dat het toch niet de bedoeling kan zijn dat hij continu alert moet zijn om te checken wat de RSD doet en de bedragen die de RSD stort steeds nagaat of die kloppen dan wel voor hem bestemd zijn. Het kost hem al veel tijd en energie om aan de verplichtingen te voldoen bij aanvragen van bijvoorbeeld TBK.

Beslissing RSD:

Bij brief van 28 januari 2010, datum verzending 1 februari 2010, reageert de RSD als volgt op de klacht.

Op 25 november 2009 heeft een gesprek plaatsgevonden met klager. Tijdens dit gesprek is de klacht uitgebreid aan de orde gekomen en heeft klager aangegeven dat hij zeer ontevreden was over de werkwijze en houding van zijn klantmanager, de heer C. Aangezien de heer C niet meer werkzaam is bij de RSD, kan zijn klacht niet meer behandeld worden. In dat gesprek is voorts antwoord gegeven op een aantal vragen over de uitkering en verstrekte voorzieningen.

Een vervolggesprek vond plaats op 6 januari 2010, waarbij ook zijn nieuwe klantmanager, mevrouw D, aanwezig was.

Tijdens dit gesprek is een aantal beschikkingen uitvoerig aan de orde gekomen en is gebleken dat klager het niet eens was met een aantal genomen besluiten. Hij is vervolgens gewezen op de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen. Van dit recht heeft de heer A gebruik gemaakt

Hiermee beschouwt de RSD de klacht als afgehandeld.

Aan het slot van de brief de mededeling dat als klager het niet eens zou zijn met de afhandeling van de klacht, hij contact kan opnemen met mevrouw B (klachtenfunctionaris).

TOELICHTING KLAGER EN GEMEENTE

Op 9 juni 2010 zijn klager en de RSD in een hoorzitting in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten.

Aanwezig:

de Ombudscommissie

de heer L. Vos, voorzitter

de heer K.A. de Vlaam, secretaris

de heer A. ter Meulen, lid

de heer B. van Aalst, verslag

de klager

de heer A

(namens) de RSD
de heer E, directeur

Het verslag van de hoorzitting wordt hieronder weergegeven.

“...De voorzitter heet iedereen welkom. Hij geeft aan dat de Ombudscommissie een onafhankelijke commissie is die klachten over gemeenten en enkele organisaties in de Hoeksche Waard behandelt. Hij stelt vervolgens de leden van de commissie voor en de overige aanwezigen stellen zich kort voor.

De voorzitter gaat verder met een beschrijving van de klacht. Hij stelt dat uit het dossier blijkt dat de klacht van de heer A bestaat uit de veel te lange behandelduur van zijn aanvragen, dat er veel zaken onduidelijk blijken en dat zijn klacht niet serieus genomen wordt. De voorzitter vraagt of dit een correcte samenvatting is van de klacht.

De heer A bevestigt dat dit de kern van zijn klacht is.

Vervolgens geeft de voorzitter het woord aan de heer E.

De heer E vertelt dat de aanvragen van de heer A binnen de wettelijke termijnen behandeld zijn. Hij geeft aan dat een aanvraag niet als zodanig wordt aangemerkt als die per e-mail wordt ontvangen, dat wordt formeel beoordeeld. Als de aanvraag op de juiste wijze en volledig ontvangen is, wordt er tijdig beslist. Wat betreft de onduidelijkheid, wijst de heer E op het feit dat de heer A al vele aanvragen heeft ingediend en dat hij weet hoe de procedures verlopen. De enige omissie die de heer E ziet is de onduidelijkheid die is ontstaan over de vergoeding van een bril, waarover informatie wordt verstrekt in Extra Waard, maar dat is inmiddels ook uitgelegd aan de heer A. Ook zijn de bezwaren van de heer A behandeld en is hij in zijn klacht gehoord.

De heer De Vlaam vraagt waarom in de klachtenbehandeling, resulterend in het rapport van 28 januari 2010, er voor is gekozen om de heer C niet te horen en zo geen gebruik te maken van de mogelijkheid om hoor en wederhoor toe te passen.

De heer E antwoordt dat de reden van vertrek van de heer C bij de RSD hieraan ten grondslag ligt.

De heer De Vlaam stelt dat hierdoor het gevoel van de heer A dat hij niet serieus behandeld wordt, wordt versterkt.

De heer E voegt hieraan toe dat de omstandigheden van het vertrek van de heer C ervoor zorgden dat het niet in de rede lag om hem na het beëindigen van zijn dienstverband nog te horen.

De heer Ter Meulen vraagt of de heer E heeft kunnen vaststellen of er fouten zijn gemaakt in deze zaak door de heer C.

De heer E antwoordt dat dit niet is gebleken uit het onderzoek.

De vraag van de heer Ter Meulen of er volgens protocollen is gewerkt beantwoordt de heer E bevestigend.

De heer De Vlaam wijst op het ontbreken van een vermelding in de brief van de RSD van 28 januari 2010 dat klager vervolgens een klacht kan indienen bij de Ombudscommissie.

De heer E zegt dat deze clause in de regel wel in de brief wordt opgenomen.

De heer Ter Meulen vraagt naar de ervaringen van de heer A met zijn huidige klantmanager, mevrouw D.

De heer A zegt dat het nu beter is en dat de samenwerking met de heer C erg moeilijk was. Zo had hij enkel verplichtingen.

Hij stelt dat de heer C hem vaker zaken toestond zonder nadere motivatie. Dat er vervolgens €1692,50 ten onrechte op zijn rekening wordt gestort, is niet zijn schuld.

Vervolgens overhandigt de heer A een aantal stukken aan de voorzitter, dat aan het dossier wordt toegevoegd. Hij vervolgt dat het bericht over terugbetaling pas na zes weken is gekomen, maar toen had hij het geld al besteed. Hij kan dit bedrag niet zomaar terugbetalen.

Hij snapt niet dat hij maar zes weken de tijd heeft om een beslissing aan te vechten, terwijl de RSD ook na die periode van zes weken het geld kan terugvorderen. Hij vindt het niet eerlijk dat hij moet opdraaien voor een fout van de RSD.

De heer A geeft aan dat het geld is gestort op zijn rekening in verband met de vergoeding voor de peuterspeelzaal. Hij kreeg immers nooit specificaties van de heer C.

De voorzitter vat samen dat mevrouw D haar werk goed doet en duidelijk is, terwijl de heer C veel onduidelijkheden veroorzaakte, waardoor een aantal zaken niet goed is behandeld.

De heer E merkt op dat als de heer C grote fouten had gemaakt, dit ook bij andere cliënten aan het licht had moeten komen. Hiervan is echter niet gebleken. Maar hij sluit echter niet uit dat de heer E in de communicatie met de heer A in gebreke is gebleven.

De voorzitter geeft een beschrijving van de vervolprocedure en bedankt de aanwezigen voor hun komst en sluit de hoorzitting...”

Beschrijving klacht en bevoegdheid Ombudscommissie

De Ombudscommissie stelt vast dat de klacht van de heer A op het volgende betrekking heeft:

1. Aanvragen worden maanden te laat in behandeling genomen.
2. Er is onduidelijkheid over regels.
3. Er wordt geen correcte administratie gevoerd.
4. Klacht over klantmanager, die inmiddels is vertrokken, wordt niet in behandeling genomen.
5. Op andere klachten wordt niet ingegaan.

Gelet op afdeling 9.2.2 Awb acht de Ombudscommissie zich bevoegd de klacht in behandeling te nemen.

Overwegingen

Naar aanleiding van het dossier en de gehouden hoorzitting is de Ombudscommissie tot de volgende conclusie gekomen.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 1

Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat een beschikking binnen een redelijke termijn wordt genomen.

Volgens de Awb moet een beslissing in beginsel binnen 8 weken na ontvangst van de aanvraag zijn genomen. Als uitstel van de beslissing nodig is, dient een kennisgeving van de vertraging te worden verstuurd met daarin de vermelding van een nieuwe termijn.

Per e-mail van 25 mei 2009 heeft klager bij de RSD een aanvraag ingediend om bijzondere bijstand voor een bril. Volgens de RSD wordt een dergelijke aanvraag niet als zodanig aangemerkt als deze per e-mail wordt ingediend. Tijdens de zitting van de Ombudscommissie heeft de vertegenwoordiger van de RSD verteld dat klager regelmatig bijzondere bijstand voor diverse kosten aanvraagt. Hij is daarom op de hoogte van het feit dat dergelijke aanvragen worden ingediend door middel van een aanvraagformulier en niet door middel van een e-mail.

Voor het geval hem naar aanleiding van de e-mail van 25 mei 2009 geen aanvraagformulier werd toegestuurd, had het volgens de RSD in de rede gelegen hiernaar te vragen bij zijn contactpersoon.

Eerst op 19 augustus 2009 is het aanvraagformulier bij de RSD ontvangen. Op 31 augustus en 15 september 2009 heeft de RSD een hersteltermijn gestuurd aan klager.

Het besluit tot afwijzing van de aanvraag om bijzondere bijstand heeft het Dagelijks Bestuur van de RSD op 24 september 2009 genomen.

De Ombudscommissie stelt vast dat een aanvraag via een e-mail niet als een officiële aanvraag in behandeling behoeft te worden genomen, maar dat hiervoor gebruik dient te worden gemaakt van een door de RSD te verstrekken aanvraagformulier. Verder stelt de Ombudscommissie vast dat de RSD de beslissing op het verzoek van 19 augustus 2009 om bijzondere bijstand tijdig heeft genomen.

Overigens beperkt de Ombudscommissie zich tot de behandeling van deze zaak, omdat klager verder geen concrete aanvragen vermeldt, waarvan de behandeling maanden zou zijn vertraagd.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de RSD de behoorlijkheidsnorm van voortvarendheid niet heeft geschonden.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 2

Bestuursorganen dienen burgers met het oog op behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie te voorzien.

In zijn klacht van 28 oktober 2009 aan het adres van de RSD beklagt de heer A zich over het feit dat hem nog nooit een overzicht is gestuurd van de aflossingen die maandelijks automatisch op zijn uitkeringen in mindering worden gebracht. Voorts ontvangt hij geen overzicht van de bijzondere bijstand die aan hem wordt toegekend. Klager vindt dit enorm onoverzichtelijk en er wordt geen moeite genomen hem enige uitleg te geven over de verrekeningen op zijn uitkering.

Tijdens de zitting van de Ombudscommissie is duidelijk geworden dat de door klager geschetste problemen vooral te maken hebben met de moeizame relatie tussen klager en zijn voormalige klantmanager, de heer C. Laatstgenoemde veroorzaakte veel onduidelijkheden, waardoor een aantal zaken op communicatief gebied fout is gelopen.

De Ombudscommissie betreurt het dat de heer C niet ter zitting aanwezig is om te reageren op de klachten van klager. De Ombudscommissie neemt kennis van de mededeling van de vertegenwoordiger van de RSD dat de omstandigheden van het vertrek van de heer C bij de RSD ervoor zorgden dat het niet in de rede lag om hem na het beëindigen van zijn dienstverband nog te horen.

De vertegenwoordiger van de RSD heeft tijdens de zitting opgemerkt dat hij niet uitsluit dat de heer C in de communicatie met klager in gebreke is gebleven.

De Ombudscommissie heeft voorts met instemming kennis genomen van de mededeling van klager dat de communicatie met zijn huidige klantmanager, mevrouw D, goed verloopt.

De Ombudscommissie is van mening dat, gelet op de voorgeschiedenis en het verhandelde ter zitting, de communicatie tussen de heer C en klager, verre van optimaal is geweest. Hierdoor ontstond voor klager onduidelijkheid over de regels die op hem van toepassing waren.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de RSD de behoorlijkheidsnorm van actieve en adequate informatieverstrekking heeft geschonden.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 3

Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur moeten werken. Dit betekent dat slordigheden moeten worden vermeden en fouten zo snel mogelijk moeten worden hersteld. Aan de overheid geleverde informatie dient adequaat te worden verwerkt. Hiernaast dient door de overheid verstrekte informatie waarheidsgetrouw en duidelijk te zijn. Dit impliceert dat er sprake moet zijn van deugdelijke dossiervorming.

Klager vermeldt dat zijn jongste kind 's middags naar de Peuterspeelzaal F in Oud-Beijerland gaat. De RSD vergoedt een gedeelte van het te betalen bedrag. Volgens klager was de afspraak dat de RSD dit gedeelte rechtstreeks op de rekening van de Peuterspeelzaal zou storten. De facturen zou de Peuterspeelzaal naar de RSD ter attentie van de heer C versturen. Tot verbazing van klager is hem van de zijde van de Peuterspeelzaal verteld dat er al maanden geen betaling was ontvangen van de RSD, ook niet na een herinnering.

Als reactie hierop meldt de RSD in zijn brief van 12 mei 2010 en in een aanvullende e-mail van 10 augustus 2010 aan de Ombudscommissie dat geconstateerd is dat de heer A zijn deel van de betalingen aan de Peuterspeelzaal niet verrichtte.

De betalingen voor de Peuterspeelzaal heeft de RSD namelijk overgemaakt naar de heer A, maar hij heeft deze niet doorbetaald aan de Peuterspeelzaal, hetgeen uiteraard wel de bedoeling was. Dit was voor de RSD aanleiding om de betalingen rechtstreeks door de RSD naar de Peuterspeelzaal over te maken. Een afschrift (uitdraai) is verstrekt aan cliënt, waaruit blijkt dat hij de betalingen zelf heeft ontvangen.

Uit het vorenstaande blijkt volgens de Ombudscommissie dat klager de onduidelijkheid rond de gevoerde administratie zelf in de hand heeft gewerkt.

Verder attendeert klager op het feit dat hij op 10 september 2009 een brief heeft ontvangen van de RSD, met de mededeling dat er per abuis een bedrag van € 1692,50 op zijn rekening is gestort en dat hij dit bedrag uiterlijk op 24 september 2009 diende terug te storten. Het was niet tot klager doorgedrongen dat dit bedrag niet voor hem was bestemd. Omdat hij ook TBK voor maatschappelijke participatie had aangevraagd, ging klager er van uit dat dit bedrag daarvoor bedoeld was. Klager heeft het gevoel dat hij moet opdraaien voor de fouten van de RSD en is het oneens met de terugbetaling van dit bedrag. Bovendien is klager van mening dat het niet zijn fout is.

De RSD reageert hierop in zijn eerder aangehaalde brief van 12 mei 2010 aan de Ombudscommissie dat met cliënt is besproken dat het op zijn rekening gestorte bedrag van € 1692,50 bestemd was voor de autorijschool. Hij volgt namelijk rijlessen, die de RSD in verband met zijn re-integratie voor 100% betaalt. Abusievelijk is dit bedrag naar cliënt overgemaakt. Betrokkene heeft dit geld aangewend voor een gezinsreis naar Canada. Het geld is vervolgens door de RSD als schuld geboekt en dient teruggevorderd te worden.

Hoewel de Ombudscommissie de mening is toegedaan dat sprake is van een foutieve overboeking van een bedrag van € 1692,50 had klager na ontvangst van dit bedrag, waarvan hij niet zeker wist waarvoor het bestemd was, bij de RSD navraag moeten doen of dit bedrag inderdaad betrekking had op een vergoeding voor maatschappelijke participatie. Er ontbrak immers een specificatie. In plaats van hierover contact op te nemen met de RSD, spendeerde klager dit bedrag voor andere doeleinden.

Naar de mening van de Ombudscommissie heeft de RSD de gemaakte fout op correcte wijze hersteld.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de RSD de behoorlijkheidsnorm van administratieve nauwkeurigheid niet heeft geschonden.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 4

Het beginsel van hoor en wederhoor impliceert dat het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid stelt te worden gehoord.

In zijn brief van 28 oktober 2009 geeft klager aan dat hij zeer ontevreden is over de houding en werkwijze van zijn klantmanager, de heer C. Tijdens een gesprek met de RSD op 25 november 2009 is zijn klacht uitgebreid aan de orde gekomen.

Het dagelijks bestuur van de RSD heeft bij brief van 28 januari 2010, datum verzending 1 februari 2010, op de klacht beslist. In die brief wordt onder meer het volgende medegedeeld:

“Echter, aangezien dhr. C niet meer werkzaam is bij deze organisatie, kan uw klacht niet meer behandeld worden.”

Tijdens de zitting van de Ombudscommissie is door de voorzitter geconstateerd dat de heer C veel onduidelijkheden veroorzaakte, waardoor een aantal zaken niet goed is behandeld.

Van de zijde van de RSD is toegelicht dat de omstandigheden van het vertrek van de heer C bij de RSD ervoor zorgden dat het niet in de rede lag om hem na het beëindigen van zijn dienstverband nog te horen. De Ombudscommissie betreurt deze gang van zaken, maar heeft begrip voor het standpunt van de RSD.

Gelet op de gegeven omstandigheden kan de Ombudscommissie helaas niet natrekken welke zaken door toedoen van de heer C niet goed zijn verlopen.

De Ombudscommissie onthoudt zich op dit punt van het geven van een oordeel.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 5

Het vereiste van onpartijdigheid impliceert dat een bestuursorgaan zich actief dient op te stellen om iedere schijn van partijdigheid te vermijden. Dit vereist onder meer dat een bestuursorgaan binnengekomen grieven en klachten dient te herkennen en vervolgens volgens de eigen klachtenregeling dient te behandelen.

In zijn klachtenbrief van 10 februari 2010 aan het adres van de Ombudscommissie beklagt klager zich onder meer over het feit dat niet op andere (alle) klachten wordt ingegaan.

Naar aanleiding van zijn klachtenbrief van 28 oktober 2009 aan het adres van de RSD zijn de klachten blijkens de beslissing op de klacht van 28 januari 2010 uitgebreid besproken met de heer A op 25 november 2009 en 6 januari 2010.

Echter in zijn klachtenbrief van 28 oktober 2009 maakt klager melding dat hij enkele maanden daarvoor al een schriftelijke klacht had ingediend bij mevrouw D. Daarop heeft hij geen reactie ontvangen

Volgens de RSD, brief van 12 mei 2010, was dit geen klachtenbrief, maar een vragenlijst, waarop mevrouw D hem telefonisch antwoord heeft verstrekt.

In zijn eerste, ongedateerde brief, schrijft klager onder meer: “Ik ben ontevreden over de behandeling van deze man, hij zegt iets maar hij doet iets anders.” (bedoeld wordt de heer C). De Ombudscommissie is van mening dat hier onmiskenbaar sprake is van een klacht, die niet als zodanig is herkend en behandeld.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de RSD de behoorlijkheidsnorm van onpartijdigheid geschonden.

Toezending bevindingen Ombudscommissie aan bestuursorgaan en verzoeker

In overeenstemming met het bepaalde in artikel 9:35 Awb heeft de Ombudscommissie, alvorens het onderzoek te beëindigen, haar bevindingen, verwoord in dit rapport, bij brief d.d. 15 augustus 2010 schriftelijk meegedeeld aan het betrokken bestuursorgaan en de verzoeker (klager).

De Ombudscommissie heeft hun de gelegenheid gegeven zich te uiten over de bevindingen. Van de heer A is geen reactie ontvangen.

De RSD heeft bij brief d.d. 17 augustus 2010 medegedeeld dat wordt ingestemd met de bevindingen van de Ombudscommissie.

27-09-2010

Eindoordeel

De Ombudscommissie is ten opzichte van klager het volgende van oordeel:

Klachtonderdeel 1:

De gedraging is behoorlijk, de RSD heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van deze dienst mag worden verwacht.

Klachtonderdeel 2:

De gedraging is niet behoorlijk, de RSD heeft niet gehandeld zoals redelijkerwijs van deze dienst mag worden verwacht.

Klachtonderdeel 3:

De gedraging is behoorlijk, de RSD heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van deze dienst mag worden verwacht.

Klachtonderdeel 4:

Hierover spreekt de Ombudscommissie geen oordeel uit.

Klachtonderdeel 5:

De gedraging is niet behoorlijk, de RSD heeft niet gehandeld zoals redelijkerwijs van deze dienst mag worden verwacht.

Strijen,
De Ombudscommissie Hoeksche Waard,
De voorzitter,
L. Vos