

Rapport 2020-181

Klacht over de dienst Sociale Zaken en
Werkgelegenheidsprojecten van de gemeente
Den Haag

Samenvatting

Dit onderzoek ziet op een klacht over de handelwijze van de gemeente naar aanleiding van een aanvraag om bijzondere bijstand. De aanvrager stelt dat de gemeente hem niet heeft geprobeerd te bellen naar aanleiding van de aanvraag. Volgens de gemeente is dat wel gebeurd. Zij baseert zich daarbij op een verklaring van de behandeld medewerkster. Meneer wijst erop dat hij geen oproepen van de gemeente heeft gemist en geen voicemailberichten heeft gehad. Daarom klopt het volgens hem niet wat de medewerkster heeft verklaard. De klacht die hij hierover bij de gemeente heeft ingediend is ongegrond verklaard.

Uit het onderzoek van de ombudsman is gebleken dat er een werkinstructie is voor het opnemen van contact met aanvragers. Deze instructie is opgesteld voor een goede dienstverlening; de gemeente vindt telefonisch contact met de aanvrager belangrijk. Nu die werkinstructie er is, is het ook zaak dat deze wordt opgevolgd. De medewerkster heeft dat echter niet gedaan. Zij heeft de pogingen tot het opnemen van telefonisch contact niet geregistreerd. Daarom en omdat er geen andere feiten of omstandigheden zijn op grond waarvan de verklaring van de een aannemelijker is dan die van de ander, onthoudt de ombudsman zich van een oordeel

over de klacht. De ombudsman vindt dat de gemeente zelf ook geen oordeel op de klacht had moeten geven. Ook vindt de ombudsman dat de gemeente meneer had moeten laten weten dat het punt van de registratie intern bij de klachtbehandeling als leerpunt is herkend en wat daar wat mee is gedaan.

De ombudsman heeft verder uit eigen beweging onderzocht hoe deze klacht en een andere klacht van meneer door de gemeente zijn afgehandeld. Naar aanleiding daarvan heeft hij bij dit rapport een aanbeveling opgenomen met aandachtspunten voor een goede klachtbehandeling.

Inhoudsopgave

1. Aanleiding	3
2. Onderwerp van onderzoek	3
3. Het onderzoek	4
4. Reactie van de gemeente	4
5. Wederhoor	6
6. Het oordeel van de ombudsman	6
7. Instemming en aanbeveling	7
Bijlage	9



1. Aanleiding

Meneer heeft op 26 november (hierna: klacht 1) en 27 november 2019 (hierna: klacht 2) via de website respectievelijk een mail bij de gemeente geklaagd. Beide klachten houden verband met de afhandeling van aanvragen bijzondere bijstand die door hem zijn ingediend en zijn door de gemeente met een brief afgehandeld.

Bij **klacht 1 (KOG 1922393)** klaagt meneer erover dat de medewerkster bijzondere bijstand in haar rapportage van december 2018 stelt dat zij meerdere keren tevergeefs meneer heeft geprobeerd te bellen naar aanleiding van zijn aanvraag om bijstand voor huisraad. Meneer stelt dat dat niet zo is en licht dat toe.

De gemeente verklaart deze klacht met een brief van 24 december 2019 ongegrond¹. In die brief stelt de gemeente dat er is geprobeerd meneer te bellen naar aanleiding van de aanvraag en dat, toen dat niet lukte, een brief is gestuurd met het verzoek om aanvullende informatie.

¹ Letterlijk schrijft de gemeente *“Ik geef u geen gelijk in uw klacht”*

Bij **klacht 2 (KOG 1923456)** klaagt meneer erover dat de gemeente een grove fout heeft gemaakt door het afwijzen van zijn aanvraag om bijzondere bijstand voor rechtsbijstandkosten. Hij licht toe waarom hij die afwijzing niet terecht vindt. Ook geeft hij aan het niet te begrijpen waarom hij in het kader van bezwaar nadere informatie moest verstrekken. En hij geeft aan dat hij graag in gesprek wil met een leidinggevende.

De gemeente verklaart deze klacht bij brief van 4 februari 2020 ongegrond². Zij geeft aan dat er op 17 december 2019 een beslissing op bezwaar is genomen, waarin zijn vragen zijn beantwoord en hij op de beroepsmogelijkheid is gewezen.

Na de behandeling van beide klachten laat meneer de gemeente in een brief (gedateerd op 18 januari, door de gemeente ontvangen op 20 februari 2020) onder meer weten dat hij het niet eens is met de afhandeling van de klachten. De gemeente constateert dat het gaat om klachten die al eerder door haar zijn behandeld en dat meneer het met de uitkomst van die klachtbehandeling niet eens is. Daarom stuurt de gemeente de klachten door naar de Gemeentelijke ombudsman.

² Letterlijk schrijft de gemeente *“Ik geef u geen gelijk in uw klacht”*

2. Onderwerp van onderzoek

De ombudsman start vervolgens een onderzoek.

Het onderzoek is gericht op de klacht van meneer over de handelwijze van de gemeente naar aanleiding van zijn aanvraag om bijzondere bijstand voor huisraad, nu meneer - anders dan de gemeente - stelt dat daarbij geen telefonisch contact met hem is gezocht. Meneer wijst erop dat hij geen gemiste oproepen heeft gezien van de gemeente en ook heeft hij geen voicemailberichten ontvangen. Verder is hem niet duidelijk wanneer de gemeente hem heeft gebeld.

Daarnaast onderzoekt de ombudsman uit eigen beweging de wijze waarop de gemeente de klachten 1 en 2 heeft behandeld. Daarbij gaat het vooral om de beoordeling van de ontvankelijkheid van klacht 2 en de motivering van het oordeel op klacht 1.

3. Het onderzoek

Met het onderzoek wil de ombudsman inzicht krijgen in de werkwijze van de gemeente bij het zoeken (en registreren) van telefonisch contact met een aanvrager bijzondere bijstand en bij klachtafhandeling.

Naar aanleiding van de klacht heeft de ombudsman schriftelijk informatie bij de gemeente opgevraagd, over de klachtdossiers en de gang van zaken rond het bellen. Daarnaast is de ombudsman in gesprek gegaan met de klachtencoördinatoren van de dienst SZW en de klachtbehandelaar voor een toelichting op de werkwijze bij de behandeling van klachten. Tot slot heeft de ombudsman de gemeente gevraagd wat haar standpunt is op de klacht van meneer en op de wijze van klachtafhandeling.

4. Reactie van de gemeente

De gemeente heeft tijdens het onderzoek het volgende aangegeven.

Ten aanzien van de (afhandeling van de) klacht over het bellen

Bij een voorgenomen afwijzing of afwijkende toekenning van een aanvraag bijzondere bijstand moet er volgens de interne instructie

telefonisch contact met de aanvrager worden gezocht (zie bijlage). De afspraak is dat er dan drie keer op verschillende tijdstippen wordt geprobeerd contact te zoeken. Bij een complexe aanvraag moet er volgens die instructie ook telefonisch contact worden gezocht voordat eventueel een zogenoemde termijnbrief wordt verstuurd (een brief waarin om aanvullende informatie wordt gevraagd). Alle telefonische contacten moeten worden geregistreerd in de bijstandsrapportages en in een systeem (KANA). Pogingen om telefonisch contact op te nemen moeten in de bijstandsrapportages worden geregistreerd. Verder moet er met nummerherkenning worden gebeld. De voicemail wordt niet standaard ingesproken maar veel medewerkers doen dit wel. Het gaat er tenslotte om dat de afdeling SZW in contact komt met de klant.

In de betreffende bijstandsrapportage van december 2018 staat dat er meerdere keren is geprobeerd te bellen met meneer en dat daarna een termijnbrief is gestuurd voor meer informatie. De gestelde telefonische contacten zijn niet geregistreerd. De klachtbehandelaar (leidinggevende van de betrokken afdeling) constateerde dat bij de behandeling van klacht 1 en deed daarom navraag bij de medewerkster. Zij gaf aan dat ze wel gebeld had. De klachtbehandelaar zag geen reden om

te twifelen aan de verklaring van de medewerkster dat zij had gebeld. Praktijk is, dat niet iedereen registreert ook al is dat wel de bedoeling. De klachtbehandelaar heeft volgens de klachtrapportage meneer ook geprobeerd te bellen voor een toelichting op de klacht (op 29 november 2019 om 16.26 uur en dinsdag 17 december om 9.20 uur), maar tevergeefs. De klachtbehandelaar beoordeelde de klacht in zijn rapportage als ongegrond. Op basis van deze rapportage heeft de klachtencoördinator SZW de brief opgesteld die op 24 december 2019 naar meneer is gestuurd.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman geeft de gemeente aan bij het standpunt over de klacht te blijven. Zij vindt dat de klacht zorgvuldig is afgehandeld. Zij betreurt het dat meneer dat anders ziet en stelt dat hij niet is gebeld. Blijft staan, zo geeft de gemeente aan, dat hij ook een termijnbrief heeft gekregen en er dus op enige manier met hem contact is geweest.

In de klachtrapportage noteerde de klachtbehandelaar een leerpunt naar aanleiding van deze klacht:



“Bedoeling is dat er meerdere pogingen worden ondernomen om cliënt te bereiken om toelichting te geven. Deze pogingen moet ook in de rapportage worden opgenomen zodat later altijd duidelijk is wanneer contact gezocht is.”

De ombudsman heeft de gemeente gevraagd wat er met dit leerpunt is gedaan. De klachtbehandelaar liet daarop weten dat hij naar aanleiding van deze klacht het leerpunt nog via de mail³ onder de aandacht van zijn medewerkers zal brengen. Meer in het algemeen gaat het dan om de telefonische benadering van klanten; een onderwerp dat past binnen de leidende principes van dienstverlening van de gemeente. Specifiek gaat het om het aantal pogingen om met de klant in contact te komen, het bellen met nummerherkenning, het registreren van de telefonische contacten in KANA en het vastleggen van de pogingen om met de klant in contact te komen in de bijstandsrapportage. Overigens wordt in teamoverleggen, bila's en casuïstiekbesprekingen het belang van de pogingen om de klant te spreken ook onder de aandacht gebracht. Daarnaast is het bellen naar klanten ook een gespreksonderwerp in

³ Vanwege de coronamaatregelen zijn alle overleggen afgelast en werken de medewerkers thuis.

de PVB-cyclus (planning, voortgang en beoordeling).

Als er een leerpunt wordt gezien in een klacht, zo geeft de gemeente verder nog aan, dan wordt dat door de klachtbehandelaar in het algemeen teruggekoppeld aan de betrokken medewerker. Dat is in dit geval ook gebeurd. Zo mogelijk wordt het ook teruggekoppeld aan de klager. Dat is hier, zo constateert de gemeente, niet gebeurd.

Ten aanzien van de behandeling van klacht 2

De gemeente geeft aan dat in het algemeen bezwaren en klachten strikt worden gescheiden. De afdeling die bezwaar behandelt, behandelt niet ook klachten en omgekeerd. Als de bezwaarafdeling constateert dat een bezwaarschrift of schrijven van een cliënt (ook) een klacht bevat, stuurt ze dat naar de klachtencoördinator en omgekeerd.

De mail van 27 november 2019 (in behandeling genomen als de bovengenoemde klacht 2) is bij de bezwaarafdeling binnengekomen. De afdeling heeft de mail naar de klachtencoördinatoren doorgestuurd omdat er klachtaspecten in herkend werden. De klachtencoördinatoren waren het daar mee eens en vervolgens is de klacht in

behandeling genomen. De klachtbehandelaar heeft met meneer gebeld voor een toelichting. In zijn klachtrapportage constateert hij onder meer dat meneer zijn klachten heeft geuit na de hoorzitting op zijn bezwaar, dat hij het nog steeds niet eens is met de afwijzende beslissing op bezwaar en dat hij meneer opnieuw uitleg heeft gegeven conform de beslissing op bezwaar.

Terugkijkend vindt de gemeente dat deze klacht zorgvuldig is behandeld. De klacht is in behandeling genomen omdat de gemeente de mail van 27 november 2019 niet onbeantwoord wilde laten en meneer wilde laten weten dat hij beroep moet aantekenen als hij het niet eens is met de afhandeling in bezwaar. Er is niet inhoudelijk op de klacht ingegaan maar verwezen naar de beschikking op bezwaar.



5. Wederhoor

De reactie van de gemeente is ook aan meneer voorgelegd. Hij constateert in reactie daarop dat de gemeente meer waarde hecht aan de verklaring van de medewerkster dan aan die van hem, terwijl de medewerkster de werkinstructie niet heeft gevolgd. Verder spreekt hij tegen, dat hij niet op een termijnbrief zou hebben gereageerd.

6. Het oordeel van de ombudsman

Ten aanzien van de klacht over het bellen

Op grond van het vereiste van goede organisatie zorgt de overheid ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Als er ten behoeve van een goede dienstverlening aan de burger werkinstructies zijn vastgelegd, dan is het zaak dat die ook (volledig) worden nageleefd.

Het registreren van (pogingen tot) telefonisch contact met de burger is in dit geval geen doel op zich. Het maakt deel uit van een instructie die is opgesteld omdat de gemeente - terecht - persoonlijk contact met de burger belangrijk vindt. Het is onderdeel van haar dienstverlening aan de burger. Aan de hand

van de registratie kan worden nagegaan of die instructie is opgevolgd en dus of en wanneer er telefonisch contact met de burger is gezocht/geweest.

Meneer geeft aan dat de gemeente hem niet geprobeerd heeft te bellen, omdat hij geen gemiste oproepen heeft gezien. De medewerkster heeft tegenover haar leidinggevende verklaard dat zij wel heeft geprobeerd meneer te bellen. De leidinggevende zag geen reden om te twijfelen aan haar verklaring. Maar er is andersom ook niet gebleken van een reden om aan de verklaring van meneer te twijfelen. Zou er volgens de instructie door de medewerkster zijn geregistreerd, dan had op grond van de registratie kunnen worden aangenomen dat er geprobeerd is te bellen (en dan zou - ook nu nog - duidelijk zijn geweest op welke tijdstippen dat is gebeurd). Maar de pogingen om te bellen zijn, zo is uit het onderzoek gebleken, niet op de voorgeschreven wijze geregistreerd. In zoverre heeft de gemeente niet behoorlijk gehandeld. Er zijn in deze zaak geen (andere) feiten of omstandigheden gebleken die de verklaring van de één aannemelijker maken dan die van de ander. Daarom onthoudt de ombudsman zich van een oordeel over de klacht dat er geen telefonisch contact is gezocht naar aanleiding van de aanvraag van meneer.

Dat meneer een termijnbrief heeft gehad en er dus (schriftelijk) contact met hem is geweest, maakt dat niet anders. Het feit dat de gemeente deze instructie heeft, betekent dat zij - net als de ombudsman - juist ook het persoonlijk contact met de burger belangrijk vindt. Telefonisch contact is wezenlijk anders dan het schrijven van een termijnbrief.

Ten aanzien van de klachtbehandeling

De ombudsman vindt het belangrijk dat klachten goed worden behandeld. Ook bij klachtbehandeling moet worden gehandeld volgens de behoorlijkheidsvereisten. Op grond van het vereiste van transparantie en goede motivering moet de overheid open en voorspelbaar zijn in haar handelen en haar beslissingen duidelijk en begrijpelijk motiveren. Dat impliceert dat de gemeente haar reactie op de klacht en het mogelijke oordeel dat daarin staat, goed motiveert en dat zij daarin – als er van de klacht is geleerd – het leerpunt benoemt en aangeeft wat zij daar mee doet.



Naar het oordeel van de ombudsman had de klachtbehandeling door de gemeente op de onderstaande punten anders gemoeten:

- De gemeente heeft klacht 1 ongegrond verklaard. Uit het bovenstaande volgt, dat de gemeente zich van een oordeel over de klacht had moeten onthouden. Daarnaast had het in de rede gelegen om bij de motivering van die beslissing ook het niet volgen van de werkinstructie te betrekken. Dan was aan meneer duidelijk gemaakt dat de gemeente met die instructie het belang van een goede dienstverlening en het persoonlijk contact met de burger dient. Nu staat in de klachtafhandlingsbrief niets vermeld over de instructie.
- De gemeente geeft in de brief aan meneer niet aan, dat er een leerpunt is geconstateerd naar aanleiding van klacht 1. Van klachten kan de gemeente leren; leren is, net als het herstel van vertrouwen, een van de doelen van klachtbehandeling. Als de gemeente naar aanleiding van een klacht intern een leerpunt signaleert, dan is van belang dat zij ook aan de klager laat weten dat er een leerpunt is én wat daar mee zal worden gedaan. Voor een klager kan het veel uitmaken als hij weet dat en hoe van zijn

klacht is geleerd. Dat kan zijn vertrouwen in de gemeente herstellen of verbeteren.

- Klacht 2, over de afwijzing van de bijzondere bijstand voor kosten van rechtsbijstand, had de gemeente naar het oordeel van de ombudsman niet in behandeling moeten nemen. Uit de inhoud van de klacht (de mail van 27 november 2019) valt op te maken dat het meneer vooral om een andere beslissing te doen was. Zijn klachten zijn voornamelijk argumenten gericht tegen de beslissing. In het telefoongesprek met de klachtbehandelaar werd dat bevestigd. Die argumenten horen thuis in een bezwaar - (en beroeps)procedure, niet in een klachtprocedure.

Het is goed dat de gemeente naar aanleiding van deze klacht persoonlijk contact heeft gezocht met meneer. In persoonlijk contact kan de gemeente immers doorvragen zodat duidelijk wordt waar het een klager om te doen is en wat hij met zijn klacht hoopt te bereiken. Ook kan de gemeente dan zelf haar standpunt toelichten en informatie geven (zoals in dit geval is gebeurd). Maar in de schriftelijke reactie had de gemeente moeten aangeven dat en waarom zij de klacht niet in behandeling zou nemen. Als de klacht

niet in behandeling wordt genomen, wordt deze ook niet beoordeeld. De gemeente stelt tijdens het onderzoek dat ze niet inhoudelijk op de klacht heeft gereageerd, maar ze heeft wel een oordeel gegeven door de klacht ongegrond te verklaren c.q. meneer geen gelijk te geven in zijn klacht. Dat impliceert dat de klacht wel als zodanig is behandeld. De klacht had niet-ontvankelijk verklaard moeten worden.

7. Instemming en aanbeveling

Met instemming heeft de ombudsman kennisgenomen van het feit dat de werkinstructie naar aanleiding van de klacht nogmaals onder de aandacht van de medewerkers van de betrokken afdeling wordt gebracht.

De ombudsman doet de gemeente de aanbeveling om bij de behandeling van toekomstige klachten alert te zijn op de aandachtspunten die hierboven voor een goede klachtbehandeling zijn benoemd ten aanzien van de reactie op een klacht:

- Verwoord de juiste beslissing op de klacht. Verklaar de klacht gegrond, ongegrond of vermeld dat er geen oordeel wordt gegeven of dat de klacht niet in

behandeling wordt genomen) en voorzie de reactie op de klacht van een goede motivering, passend bij het oordeel.

- Benoem, indien aan de orde, daarin de eventuele leerpunten en geef aan wat de gemeente daarmee heeft gedaan of gaat doen.



Addie Stehouwer
Gemeentelijke Ombudsman
Den Haag en Leidschendam-Voorburg

Afspraken



Informeer de klant altijd telefonisch over een afwijzing of afwijkende toekenning. Probeer klant 3 keer te bellen op verschillende tijdstippen. Bij IIT is 1 keer bellen voldoende.



Registreer alle contactmomenten met de klant in je rapportage en in Kana. Dit geldt dus ook als je de klant telefonisch niet hebt kunnen bereiken.



Bij aanvragen die ouder dan 4 weken zijn bel je klant op om de stand van zaken te bespreken. Ook bij een nog langere doorlooptijd houd je de klant tussentijds op de hoogte. Daarnaast neem je bij complexe aanvragen al in een vroeg stadium telefonisch contact op als sprake is van een dringende situatie.



Bij complexe aanvragen neem je voordat je een TB stuurt altijd telefonisch contact op, zodat de klant beter begrijpt welke stukken hij/zij moet aanleveren. Doe dit ook als er een 2^e TB verstuurd moet worden of bij een herhaalde aanvraag.



Bel altijd met nummerherkenning. Sommige klanten nemen een anoniem telefoontje niet op en weten niet wie ze heeft gebeld. Op die manier bied je klant de mogelijkheid om met jou te kunnen spreken.



Moet je klant teleurstellen, kijk dan naar een mogelijk alternatief. Maak hierbij nuttig gebruik van de sociale kaart.