



Gemeentelijke ombudsman

Rapport

Een bijzondere bijstand met een bijzonder lang staartje

Onderzoek Ombudsman naar de
dienstverlening van een bijstandsconsulent

Inhoudsopgave

1. Samenvatting	3
2. Aanleiding	4
3. De klacht bij de gemeente	5
4. De behandeling van de klacht bij de gemeente	6
5. Het verzoek tot onderzoek bij de Gemeentelijke Ombudsman	7
6. Onderzoeksgegevens	8
7. Reactie op het verslag van bevindingen	12
8. Het oordeel van de Gemeentelijke Ombudsman	13
9. Aanbeveling	16

1. Samenvatting

Klager is een voormalig dak- en thuisloze man met schulden. Hij ontvangt geruime tijd een dak- en thuisloze uitkering van de gemeente. Tijdens die periode is zijn consulent uitgevallen en vervangen door een collega consulent. Onder de nieuwe consulent heeft de gemeente de uitkering stopgezet, weer uitbetaald en een bedrag teruggevorderd.

Klager klaagt erover dat de gemeente heeft nagelaten om een lijst te verstrekken van zijn schuldeisers en gerechtelijke deurwaarders. Hiermee kan klager zijn financiën zelfstandig op orde brengen. Ook klaagt hij dat zijn consulent gemaakte fouten niet wil toegeven.

De klacht over het niet verstrekken van een lijst van klager zijn schuldeisers en gerechtelijke deurwaarders is gegrond. In de klachtbehandeling is de gemeente niet op dit punt ingegaan. De gemeente handelt hiermee in strijd met het vereiste van goede motivering.

De klacht over de gemaakte fouten is gegrond. In die zin, dat de tekortkomingen in de gemeentelijke dienstverlening niet zijn toe te schrijven aan de individuele consulent, maar aan de gemeentelijke organisatie als geheel. De gemeente handelt in strijd met het vereiste van goede organisatie.

De ombudsman doet de gemeente in dit rapport één aanbeveling.

2. Aanleiding

Klager, -een voormalig dak- en thuisloze man-, heeft van mei 2017 tot en met maart 2021 een dak- en thuislozen uitkering ontvangen van de gemeente Den Haag (hierna: gemeente). Het merendeel van deze periode heeft klager, consulent 1, als consulent. Dit verandert in februari 2021. Door ziekte van consulent 1, wordt klager zijn dossier overgedragen aan collega-consulent: consulent 2.

Consulent 2 past in het dossier van klager diverse mutaties toe, waaronder stopzetting en herstel van de uitkering met verrekening van inkomsten. Daaropvolgend vraagt de gemeente een terugbetaling van klager, omdat deze te veel uitkering heeft ontvangen. Dit heeft ertoe geleid dat klager klachten bij de gemeente heeft ingediend. Klager vindt dat consulent 2 richting klager nalatig heeft gehandeld en hem naar beneden haalt.

3. De klacht bij de gemeente

Klacht 1: Klager heeft geen vertrouwen in consulent 2. Hij is enige tijd de consulent van klager, maar geeft hem geen goede ondersteuning in zijn financiële huishouding. Zo zou volgens klager de zorgverzekering niet zijn betaald en moest hij zelf de namen van gerechtsdeurwaarders en dossiernummers achterhalen, waarmee hij zijn openstaande schulden kan aflossen. Ook heeft klager geen kennis kunnen maken met consulent 2. Klager meent dat consulent 1 meer voor hem heeft gedaan, om hem te helpen terugkeren in de maatschappij.

Klacht 2 t/m 5: Klager wordt achtervolgd door aanmaningen, waardoor hij veel stress ervaart. Ten tijde van de eerste klacht, heeft klager ook aan de gemeente gevraagd om opnamen of belgegevens van de gesprekken tussen hem en consulent 2, waaruit zou blijken dat hij zijn consulent vaker heeft benaderd voor hulp. Tot dusver heeft klager deze niet gekregen. Hij heeft hierover bezwaar ingediend, maar geen reactie gekregen. Klager meent schade te hebben geleden, omdat hij de gegevens van de gerechtsdeurwaarders niet bijtijds van de gemeente heeft gekregen, waardoor zijn openstaande schulden verder zijn opgelopen. Verder heeft het (voormalig) Hoofd Dak- en Thuislozen (D&T) niet gereageerd op klager zijn eerdere belverzoeken die betrekking hebben op zijn ingediende klachten.

4. De behandeling van de klacht bij de gemeente

Klacht 1: Volgens de gemeente zijn de door klager aangeleverde loongegevens niet door de gemeente in zijn dossier zijn geplaatst. De gegevens waren per abuis lange tijd in een algemene e-mail inbox geplaatst, voordat ze aan klager zijn dossier waren toegevoegd. Consulent 2 was daarom van mening dat klager de gevraagde stukken niet had ingeleverd. De uitkering van klager is daarom per juli 2021 met terugwerkende kracht per 1 april beëindigd, waardoor klager een terugbetaling moest doen.

Volgens de gemeente is er vooral veel miscommunicatie. Zo is er een groot verschil in de wijze waarop consulent 1 en consulent 2 met klager communiceren. Dit is toe te schrijven aan de karakters van beide consulenten. Daarbij gaat consulent 1 heel ver in zijn dienstverlening. Consulent 1 heeft bij klager verwachtingen gewekt die door zijn opvolger consulent 2 niet waargemaakt konden worden. Ook is de informatieverstrekking van de gemeentelijke klantenservice aan klager niet goed verlopen. Klager kreeg te horen dat hij nog recht had op een uitkering. Deze informatie was niet juist. Deze fout is ontstaan, doordat de tijdig door klager aangeleverde inkomstgegevens nog niet juist verwerkt waren. Klager werkte inmiddels meer uren. Dit gaf later ook verwarring in de gesprekken met consulent 2. De gemeente geeft klager gelijk in zijn klacht. Klager heeft informatie aangeleverd, maar dit was bij de gemeente onbekend. Hierdoor is de communicatie niet goed verlopen. De gemeente biedt hiervoor haar verontschuldigingen aan.

Klacht 2 t/m 5: Volgens de gemeente heeft een voorganger van consulent 2 per abuis een fout gemaakt en kreeg klager hierdoor aanmaningen van de afdeling Invordering. Consulent 2 zou dit hebben hersteld zodat die verkeerde aanmaningen nu zijn gestopt. Op 30 mei 2022 heeft klager een brief gekregen waarin is opgenomen dat per 30 mei 2022 geen vorderingen meer openstaan bij de dienst SZW. Ten tijde van de eerste klacht heeft klager gevraagd om belgegegevens. In de beantwoording van de eerste klacht, heeft de gemeente hier niets over geschreven. Volgens de gemeente worden geen opnamen gemaakt van telefoon-gesprekken of fysieke gesprekken tussen burgers en ambtenaren. Dat mag wettelijk niet. De dienst SZW kan klager dus geen opnamen geven, want die heeft ze niet. Er is van klager geen bezwaar bekend. Op 1 mei 2022 heeft klager de dienst SZW in gebreke gesteld, wegens uitblijven van het verstrekken van de gevraagde belgegegevens. Op 31 mei 2022 heeft de dienst SZW, klager bericht dat zijn bezwaar niet-ontvankelijk is verklaard. Tegen dit besluit kan klager in bezwaar. Tevens geeft de gemeente aan dat het (voormalig) Hoofd Dak- en Thuislozen heeft toegegeven dat hij klager eerder had moeten terugbellen. Voor wat betreft de geleden schade van klager, geldt dat zijn verzoek om schadevergoeding in behandeling is bij de afdeling Risicomanagement.

De gemeente concludeert dat het (voormalig) Hoofd Dak- en Thuislozen sneller met klager contact had moeten zoeken. Ook had de dienst SZW eerder duidelijkheid moeten geven

over klager zijn schulden of vorderingen bij de dienst SZW. De gemeente begrijpt het standpunt van klager dat alles bij elkaar opgeteld voor stress heeft gezorgd en biedt haar excuses aan. De gemeente kan klager geen gelijk geven over het niet afgeven van belgegevens. Deze zijn niet beschikbaar. De gemeente geeft klager gelijk dat hij in de eerste klachtbeantwoordingsbrief hierover geïnformeerd had moeten zijn, en biedt hiervoor haar excuses aan.

5. Het verzoek tot onderzoek bij de Gemeentelijke Ombudsman

Op 13 juli 2022 heeft klager zijn klacht toegelicht aan de onderzoekers van de ombudsman. De ombudsman heeft de klacht als volgt geformuleerd:

Klager vindt de klachtbehandeling van de gemeente onvolledig. Hij vindt het onacceptabel dat de gemeente heeft nagelaten:

1. Een lijst te verstrekken van zijn schuldeisers en gerechtelijke deurwaarders. Hiermee had klager zelfstandig zijn financiën op orde kunnen brengen;
2. toe te geven dat consulent 2 in zijn contacten met klager diverse fouten heeft gemaakt.

Hierdoor heeft klager een lange tijd stress ervaren.

6. Onderzoeksgegevens

Om de klacht te onderzoeken heb ik de stukken die klager aan de ombudsman heeft verstrekt bestudeerd. Ook heb ik met klager diverse keren contact gehad om zaken nader toegelicht te krijgen. Daarenboven heb ik bij de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten van de gemeente nadere informatie opgevraagd. Dit is geschied met behulp van telefoongesprekken, schriftelijke correspondentie en twee interviews met enerzijds de afdeling Dak- en Thuislozen, met het (Huidig)Hoofd Dak -en Thuislozen en consulent 2, anderzijds de afdeling Dienstverlening, Klachten en Burgercommunicatie met de twee klachtencoördinatoren verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. Uit het onderzoek zijn de volgende punten gebleken.

Feitencomplex

Daklozenuitkering

- Per mei 2017 heeft klager een uitkering volgens de norm Dak- en Thuislozen.
- Van mei 2019 tot februari 2021 wordt klager ondersteund door consulent 1.
- Vanaf februari 2021 is consulent 2, de consulent van klager.
- In februari 2021 is klager in deeltijd aan het werk. Volgens klager hebben hij en zijn voormalig werkgever bij de gemeente melding gedaan dat hij per 1 februari 2021 in dienst zou treden op basis van een 0 uren contract. Een kopie van het getekende contract en loonstroken heeft hij de gemeente doen toekomen.
- Volgens de gemeente was zij hier eerst niet mee bekend. Bij schrijven van 16 april 2021 wordt klager geïnformeerd dat de gemeente een onderzoek heeft ingesteld, of klager nog recht heeft op zijn bijstandsuitkering. De gemeente vraagt klager om loonoverzichten te verstrekken van 1 februari 2021 tot en met 16 april 2021. Klager zal tijdelijk geen uitkering ontvangen. De gemeente bekijkt eerst of klager hier nog recht op heeft.
- Op grond van de digitaal aangeleverde informatie van klager (via het algemene e-mailadres van SZW), is de uitkering in mei 2021 weer uitbetaald rekening houdend met de geschatte inkomsten. Nadien heeft klager nog steeds digitaal (via hetzelfde e-mailadres) zijn loonstrookjes bij de gemeente aangeleverd.
- Omdat de loonstrookjes waren geplaatst in de algemene e-mail inbox van SZW, en daarmee niet in het dossier van klager, is consulent 2 in de veronderstelling dat klager deze niet heeft aangeleverd. Vervolgens constateert de gemeente dat klager inmiddels meer uren werkt. Dit heeft ertoe geleid dat de uitkering in juli 2021 met terugwerkende kracht in april 2021 is beëindigd, en dat klager een terugbetaling moet doen.
- Bij schrijven van 27 Juli 2021 van de gemeente, is klager geïnformeerd dat hij een bedrag van € 1136,95 heeft ontvangen. De gemeente wil deze bijstand terugvorderen. Het gestorte bedrag is niet voor klager bedoeld.

- Bij schrijven van 19 augustus 2021 wordt klager aangemaand € 1136,95 terug te betalen.
- Bij schrijven van 16 december 2021 verstrekt de gemeente een acceptgiro aan klager waarmee hij zijn schuld van € 1136,95 kan betalen.
- Bij schrijven van 1 januari 2022 ontvangt klager een uitstel van betaling voor zijn schuld van € 1136,95.
- Uiteindelijk heeft klager geen terugbetaling hoeven doen.

Bijzondere bijstand voor tandartskosten

- Vanuit de gemeente is aan klager een bijzondere bijstand toegekend m.b.t. tandartskosten van ongeveer €2300,-. Volgens klager heeft de tandarts een plan gemaakt inclusief begroting waarin meerdere behandelingen zijn opgenomen. Zonder probleem wordt in 2019 de eerste behandeling van klager vergoed.
- Als consulent 1 in 2020 de tweede behandeling wil factureren bij de afdeling Bijzondere Bijstand, geeft de afdeling aan dat klager hier geen recht op heeft. (In het interview met de afdeling Dak- en Thuislozen heeft consulent 2 hierover gemeld dat deze afwijzing niet vreemd is. In het geval van “verwijtbaar geen aanvullende zorgverzekering” wordt door de gemeente niet bijzondere bijstand voor extra medische kosten toegepast).
- Klager heeft vanuit zijn uitkering een reservering gespaard voor een toekomstige woning. Consulent 1 kiest ervoor om de factuur van de tweede tandartsbehandeling uit deze reservering te betalen, nu het niet in de bijzondere bijstand past. Vervolgens blijkt de betaling per abuis te zijn overgemaakt aan de verkeerde tandartsenpraktijk. Klager wordt door zijn eigen tandarts bericht, dat deze geen betaling heeft ontvangen. Klager heeft dit gemeld bij de gemeente. Daaropvolgend heeft consulent 1 opnieuw bijzondere bijstand aangevraagd, en wordt goedgekeurd. Daarmee wordt de totaalfactuur van € 1130,24 alsnog betaald aan klager zijn eigen tandarts. Klager is ontzet, nu blijkt dat de totaalfactuur uit zijn eigen reservering aan een verkeerde tandartsenpraktijk is betaald. Op dat moment is consulent 2, de consulent van klager. Volgens klager heeft hij via zijn eigen tandarts kunnen herleiden welke tandartsenpraktijk de onverschuldigde betaling had ontvangen. Deze tandartsenpraktijk heeft echter meer gegevens nodig om de betaling in het systeem te kunnen terugvinden. Zoals rekeningnummer, omschrijving, en betalingskenmerk. Volgens klager heeft hij gebeld met consulent 2 om de benodigde gegevens op te vragen. Dit onttaarde in een onaangename discussie. Volgens klager zou consulent 2 hebben aangegeven dat de betaling nergens was terug te vinden, en zou deze dan wel niet zijn gedaan. Ook zou consulent 2 hebben aangegeven dat klager te veel bijstand had ontvangen en dit moest terugbetalen. Klager zou daarop hebben geantwoord dat hij zijn consulent vaker heeft benaderd, maar niet thuis geeft en zijn werk niet goed heeft gedaan.

- Vervolgens heeft klager de klantenservice van de dienst SZW gebeld. In een handomdraai wist de gemeentelijk medewerker van de klantenservice de benodigde betalingsgegevens te verstrekken aan klager. De verkeerd begunstigde tandartsenpraktijk heeft het bedrag geretourneerd aan de gemeente Den Haag. Volgens klager moest dit bedrag aan zijn reserveringen terug toegevoegd worden, omdat hij voor de tweede keer een bijzondere bijstand toegekend had gekregen. Consulent 1 komt dan weer in beeld en herstelt de fout, aldus klager.
- Consulent 2 herkent zich niet in het beeld, dat hij richting klager niet behulpzaam is geweest. Bij de dossieroverdracht was consulent 2 niet bekend met de voorgeschiedenis. Met het uitvallen van consulent 1 werd het voor consulent 2 lastig om het gehele dossier te doorgronden. In maart 2021 hebben consulent 2 en klager contact gehad. Volgens consulent 2 zou klager hebben aangegeven dat de vergoeding van de tweede tandartsbehandeling toeziet op een eerder toegekend "principeakkoord". Consulent 2 heeft klager bericht dat een tweede aanvraag bijzondere bijstand is toegekend voor betaling van tandartskosten. Dit heeft ertoe geleid dat op 29 januari 2021 een bedrag van € 1130,24 is overgemaakt aan klager zijn eigen tandarts. Medio maart 2021 is de verkeerd begunstigde tandartspraktijk benaderd met het verzoek om het onverschuldigde bedrag terug te boeken aan de gemeente. Op 30 maart 2021 heeft de gemeente het bedrag retour ontvangen. Vervolgens is dit bedrag per abuis overgemaakt aan klager, terwijl klager zijn uitkering was beëindigd in verband met inkomsten uit arbeid. Door voorgaande is een vordering opgevoerd per 27 juli 2021 met de mededeling, dat klager een bedrag van € 1136,95 heeft ontvangen en dat deze bijstand niet voor hem is bestemd. Volgens consulent 2 wilde klager geen contact meer met hem, want in zijn ogen was de consulent vervelend. Vervolgens is intern besloten om de vordering op klager te laten vervallen.
- Over de felle discussies tussen klager en consulent 2, geeft laatstgenoemde aan dat hij de eerste gesprekken met klager niet als vervelend heeft ervaren. Bij de overdracht van het dossier wist consulent 2 niet wat er aan de hand was. Later bleek de zaak iets anders in elkaar te steken. Het werd vervelend toen klager meende dat consulent 2 in het bezit was van de desbetreffende loonspecificaties, hetgeen niet het geval was. Consulent 2 had een caseload van 100 zaken. Dat was toen gebruikelijk. Misschien zijn hierdoor fouten gemaakt.

Opvragen van gegevens van Gerechtsdeurwaarders

Uit het interview met het (Huidig) Hoofd Dak en Thuislozen, en consulent 2 van de gemeente Den Haag, dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten op 25 januari 2023 blijkt het volgende:

Ombudsman stelt de volgende vraag: Ten tijde dat klager bijstand ontvangt, betaalt de gemeente hieruit zijn schulden aan de gerechtsdeurwaarders. Dit verandert als klager een 0-uren contract verkrijgt. De schulden (aan de gerechtsdeurwaarders) worden dan betaald door de werkgever, uit het salaris van klager. Als het 0-uren contract van klager eindigt, verstrekt zijn werkgever hem vijf dossiers/adressen van gerechtsdeurwaarders. Te weten: LAVG (twee dossiers) AGIN & Pranger (één dossier), Snijders (één dossier) en één dossier dat is te herleiden naar het UWV.

Klager heeft de gemeente Den Haag gevraagd, - tenminste per 6 juli 2021 (zie klacht 1), - om een lijst met alle gerechtsdeurwaarders, opdat hij zijn schulden kan afbetalen. Hierop wordt niet gereageerd waardoor oude schulden van klager, - die gedeeltelijk waren afbetaald-, door invorderingskosten weer oplopen. Hoe is dit mogelijk?

Gemeente antwoordt: Bij de start van de beslaglegging moet klager een brief van de gemeente hebben gekregen, maar ook bij het einde uitkering, want dat betekent einde beslaglegging. Volgens consulent 2 is hij niet de gemeentelijk medewerker die de desbetreffende brieven opstelt. Ook was hij niet bekend met wie de schuldeisers en gerechtsdeurwaarders van klager zijn geweest. Dit is opgenomen in de brieven bij aanvang en einde beslaglegging. Consulent 2 verstrekt de ombudsman een kopie van een "Rapportage Beëindiging Beslag" waarin is aangegeven dat hiervan een brief aan klant zal worden verzonden.

Ombudsman vraagt een reactie op het volgende: In 2022 krijgt klager via het (Huidig) Hoofd Dak en Thuislozen de gegevens van de gerechtsdeurwaarders, terwijl hij bij de gemeente hier eerder om heeft gevraagd, maar niet heeft gekregen. Volgens klager zijn oude schulden, - welke deels waren afbetaald-, hierdoor opgelopen. Onder meer door gerechtsdeurwaarder-en exploitkosten. In de gemeentelijke klachtbehandeling wordt geen antwoord gegeven over het verstrekken van de gegevens van de gerechtsdeurwaarders.

Gemeente antwoordt: Consulent 2 geeft aan niet bekend te zijn met het verzoek om verstrekking van de gegevens van de gerechtsdeurwaarders. Het (Huidig) Hoofd Dak en Thuislozen erkent dat de gemeente in haar klachtbeantwoording niet op dit punt is ingegaan.

7. Reactie op het verslag van bevindingen

De bevindingen zijn aan klager en de gemeente toegestuurd met het verzoek om de ombudsman te informeren of de hierin opgenomen gegevens juist zijn en eventuele wijzigingen door te geven.

Klager

Klager heeft gereageerd. Hij is het eens met de bevindingen en heeft geen opmerkingen. Nadien heeft de ombudsman contact opgenomen met klager en navraag gedaan. Hieruit blijkt dat klager het te veel aan ontvangen uitkering over de periode april t/m juli 2021, niet aan de gemeente heeft hoeven terugbetalen.

Gemeente

De gemeente heeft gereageerd. De gemeente beschouwt de bevindingen als gevolgtrekkingen van de ombudsman en heeft daar geen verdere reactie op. Volgens de gemeente gaat het ook om zaken van enige tijd geleden. Deze zijn lastig te reconstrueren. Temeer omdat enkele collega's niet meer bij de gemeente werkzaam zijn.

Naar aanleiding van deze reactie heeft de ombudsman contact opgenomen met één van de twee klachten coördinatoren van de gemeente en uitgelegd dat het verslag van bevindingen toeziet op een correct weergave van de feiten waarop partijen kunnen reageren. In het rapport zelf worden de gevolgtrekkingen, oordeel en eventueel aanbeveling door de ombudsman gegeven.

De klachten coördinator herhaalt het eerdere antwoord, dat de gemeente geen reactie heeft op het verslag van bevindingen. De gemeente wacht het rapport af.

8. Het oordeel van de Gemeentelijke Ombudsman

Behoorlijkheidsnormen

Goede organisatie:

De overheid zorgt ervoor 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.

Goede motivering:

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Het verloop van het onderzoek:

Aanvankelijk leek het onderzoek zich te richten op primair het niet verstrekken van een lijst van schuldeisers/gerechtelijke deurwaarders, en secundair op de fouten van consulent 2 over te veel genoten bijstandsuitkering. Naar gelang het onderzoek vorderde, leerde de ombudsman dat klager en gemeente ook verwickeld zijn geraakt in een conflict over bijzondere bijstand voor tandartskosten. Dit blijkt het startpunt van een opeenstapeling van fouten die niet slechts toezien op de individuele consulent, maar de gemeentelijke organisatie als geheel.

Gezien het zwaartepunt van het tweede onderdeel, zal de ombudsman eerst een oordeel geven of de gemeentelijke organisatie in haar contacten met klager fouten heeft gemaakt. Vervolgens wordt een oordeel gegeven of de gemeente niet is ingegaan op het vraagstuk dat klager de gemeente om een lijst met gegevens van schuldeisers/gerechtelijke deurwaarders heeft gevraagd.

1 Diverse fouten in de contacten met klager

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd.

De ombudsman constateert diverse tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente:

a. Fouten procedure bijzondere bijstand tandartskosten:

- Op de betaling van de tandartskosten van klager van € 1130,24 vindt onvoldoende controle plaats. Dit heeft ertoe geleid dat - zonder toestemming van klager - een

verkeerde tandartsenpraktijk uit het budget (ten behoeve van een toekomstige woning) van klager is betaald. Het bedrag wordt van de betreffende tandarts retour geboekt naar de gemeente, en vervolgens naar klager zijn rekening. Om de facturen van klager zijn eigen tandarts op juiste wijze te betalen, maakt consulent 1 (alsnog) gebruik van de bijzondere bijstand.

- De afspraken blijken onvoldoende uit de administratie in het gemeentelijk dossier van klager. Hierdoor ontstaat tussen partijen de discussie of klager ertoe gerechtigd is om de retour betaling van € 1130,24 te ontvangen. Dat bedrag was door de tandartspraktijk teruggestort. In die periode is consulent 2, de nieuwe consulent van klager. Of consulent 2 klager niet behulpzaam wilde zijn met de overboeking van € 1130,24 naar klager zijn rekening blijkt onvoldoende uit de (bel) gegevens. Volgens de ombudsman lijkt consulent 2 daar op dat moment nog geen zicht op te hebben. Hierover eindigen consulent 2 en klager in een verhitte discussie.
- Uit de gemeentelijke belnotities blijkt dat consulent 1 van zijn terugkoppeling naar de klant een notitie maakt, maar consulent 2 niet.
- De gemeente heeft een invorderingsprocedure gestart voor een bedrag van € 1136,95. Uit de aanschrijvingen van de gemeente blijkt niet duidelijk of deze gaan over de te veel betaalde bijstand vanwege hogere inkomsten uit werk of de betaalde tandartskosten. Uiteindelijk is intern besloten om deze invordering te laten vervallen.

b. Fouten procedure uitkering:

In juli 2021 is de uitkering stopgezet omdat de gevraagde gegevens niet zouden zijn aangeleverd. Toen de gegevens er wel bleken te zijn moest over meerdere maanden de bijstand worden aangepast voor de verrekening.

Volgens de ombudsman kan de oorzaak van de problemen van klager niet worden toegeschreven aan de individuele consulent, maar aan de wijze waarop de gemeentelijke organisatie is ingericht. Bij de betaling van de tandartsbehandeling ontbreekt het enerzijds aan een check op de te verrichte handelingen, anderzijds aan een zorgvuldige administratie. Hierdoor ontstaat een opeenstapeling van fouten, waarvan de opvolgend consulent de geschiedenis niet kent. Daarbovenop speelt de situatie van de door de gemeente verkeerd geplaatste loonstrookjes waarmee consulent 2 ook niet meteen bekend is.

Wat er ook van zij, het is klager die moet zien te dealen met een terugbetaling uitkering en een retour ontvangen bedrag waar hij volgens de gemeente geen recht op zou hebben. Hierdoor dreigt klager vermalen te worden in de wielen van de gemeentelijke organisatie, waarvan de processen niet op orde zijn. Klager is hierdoor in een negatieve spiraal geraakt dat tot veel stress heeft geleid.

Conclusie

Concluderend stel ik vast dat de gemeente verzuimd heeft, zorg te dragen voor een goede inrichting van haar organisatie en een zorgvuldige administratie. De ombudsman acht dit bezien vanuit het vereiste van goede organisatie niet behoorlijk. Op dit punt is de klacht bij de ombudsman gegrond. Dit oordeel geeft aanleiding tot het opnemen van een aanbeveling.

2 De gemeente is niet ingegaan op het vraagstuk dat klager een lijst met gegevens van de schuldeisers en gerechtelijke deurwaarders heeft gevraagd.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en in begrijpelijk voor de ontvanger.

Klager wenst inzicht te krijgen in de gelegde beslagen uit het verleden.

Uit de e-mail van 6 juli 2021 (de eerste klacht) aan het algemene e-mailadres van SZW volgt dat klager eerder naar consulent 2 had gebeld en heeft verzocht om een lijst van gerechtelijke deurwaarders met dossiernummers, maar geen reactie heeft ontvangen. Daarentegen meent consulent 2 dat deze niet met het verzoek van klager bekend was.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente in de klachtbehandeling van 13 september 2021 niet is ingegaan op het verzoek van klager om de lijst met gegevens. Uiteindelijk heeft klager op 22 november 2022 - mede na bemoeienissen van de ombudsman - de gevraagde informatie over de beslagen verkregen van de gemeente.

De ombudsman wil hier nog één punt aan toevoegen, en dat betreft de gemeentelijke reactie tijdens het interview van 25 januari 2023. Daarin geeft de gemeente aan dat klager de gegevens over de gerechtelijke deurwaarders (en schuldeisers) in zijn bezit moet hebben. Immers bij de opening en sluiting van de beslaglegging moet hiervan een brief naar klager zijn verzonden. Voor de ombudsman is het onbegrijpelijk dat de gemeente zich niet kan verplaatsen in de situatie van een voormalig dak-thuisloze met jarenlange schulden, - die daardoor waarschijnlijk zijn administratie niet op orde heeft- en daarom de gemeente verzocht heeft om een kopiebrief van de eerder gelegde beslagen. Dit gebrek aan inlevingsvermogen lijkt onderdeel van de cultuur van de gemeentelijke organisatie.

Conclusie

Concluderend stel ik vast dat de gemeente heeft nagelaten om te reageren op de klacht over het verstrekken van een lijst van schuldeisers en gerechtelijke deurwaarders. De ombudsman acht dit bezien vanuit het vereiste van motivering niet behoorlijk. Op dit punt is de klacht bij de ombudsman gegrond.

9. Aanbeveling

Het voorgaande geeft mij aanleiding tot de hiernavolgende aanbeveling aan het college van burgemeester en wethouders:

De ombudsman adviseert de gemeente om haar werkprocessen beter in te richten. Gelet op hetgeen misging in deze zaak valt te denken aan:

- Duidelijk communiceren op welke wijze een klant zijn (post)stukken kan aanleveren. Zodat de gegevens van de klant op juiste wijze worden verwerkt.
- Alle afspraken tussen klant en consulent te noteren in het klantdossier.
- Toepassen van collegiale toetsing. Zoals bij de betaling van een factuur, of opstarten van een invordering.
- Van ieder belgesprek een notitie maken van de daaraan gekoppelde actie.

Doel van deze aanbeveling is dat de status van het dossier meer inzichtelijk is voor zowel de klant als de behandelend consulent.

Ik vraag de gemeente om binnen vier weken te reageren op mijn aanbeveling. Ook vraag ik de gemeente haar reactie op mijn onderzoek aan klager kenbaar te maken. Zodat hij weet wat de gemeente met de aanbeveling doet.

Addie Stehouwer
Gemeentelijke Ombudsman
Den Haag en Leidschendam-Voorburg