



Overijsselse
Ombudsman

Dossiernummer 2016 029

Rapport

Verzoekers

De heer E hierna genoemd: verzoeker.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman ontving het verzoekschrift op 8 april 2016 en een aanvulling op 11 april 2016. Het betreft de gemeente Almelo.

Klacht

Verzoeker geeft aan een bankafschrift te hebben ingeleverd bij de gemeente, voor een aanvraag WTCG (Tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten). Uiteindelijk ging hij ervan uit dat het afschrift naar Almelo Doet Mee zou worden gestuurd waar de aanvraag zou worden afgehandeld. Het afschrift is in de beleving van verzoeker echter kwijtgeraakt. Verzoeker vindt dat er zo niet met vertrouwelijke stukken om mag worden gegaan en hij is bang dat het afschrift met de bij- en afschrijvingen erop, door meerdere mensen wordt gezien. Verzoeker wil een schadevergoeding van de gemeente van 1000 euro omdat ze onzorgvuldig met het bewijsstuk is omgegaan, zo heeft verzoeker telefonisch aangegeven.

Verloop procedure

De klacht is op 29 maart 2016, verzonden 6 april 2016, door de gemeente schriftelijk afgehandeld. Hiermee is de ombudscommissie bevoegd.

Op 8 april en op 11 april 2016 dient verzoeker de klacht in bij de Overijsselse Ombudsman, waarna op 13 april 2016 door mevrouw Weggemans telefonisch contact is opgenomen met verzoeker. Op 13 april 2016 is er ook telefonisch contact met mevrouw A. van de gemeente geweest, die tijdens het telefoongesprek aangeeft nader te willen reageren op de klacht en dat per mail van 25 april 2016 vervolgens doet. Verzoeker en de gemeente hebben er mee ingestemd om de klacht zonder hoorzitting te behandelen.

Behoorlijkheidsnormen

Doel van het onderzoek is om op basis van voorhanden feiten te beoordelen of de gedragingen van de gemeente tegenover verzoeker behoorlijk zijn. De gedragingen worden getoetst aan behoorlijkheidsnormen, zoals vastgesteld door de Nationale ombudsman in samenwerking met de lokale ombudsinstituten.

In dit geval gaat het om de behoorlijkheidsnorm "Goede organisatie".

De norm goede organisatie houdt in dat de overheid ervoor dient te zorgen dat haar organisatie en administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. De overheid richt haar (digitale) administratie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

Feiten

- Verzoeker is naar de gemeente gegaan om een aanvraag WTCG in te dienen. Dit bleek alleen digitaal te kunnen. Omdat verzoeker hier hulp bij nodig had, is hij doorverwezen naar Almelo Doet Mee.
- Vervolgens is verzoeker op drie verschillende dagen bij de balie geweest om te informeren. Op de eerste dag heeft verzoeker het bankafschrift ingeleverd. Enkele dagen later heeft hij aan de balie geïnformeerd naar de voortgang van de aanvraag, maar moest hij terug naar huis om zijn legitimatie op te halen. Dat heeft verzoeker gedaan, waarna bleek dat er nog geen aanvraag was geregistreerd. De volgende dag is verzoeker opnieuw naar de gemeente gegaan om te informeren en bleek er weer geen aanvraag bekend te zijn. Verzoeker heeft toen ook weer thuis de gegevens op moeten halen, waarbij hij alleen een bankafschrift heeft opgehaald.
- De aanvraag is uiteindelijk met behulp van Almelo Doet Mee tot stand gekomen, waarna deze inhoudelijk is afgewezen.
- Op 3 februari 2016 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente. Hij geeft hierin aan dat hij door een mevrouw van de sociale dienst tot twee keer toe niet goed is voorgelicht. Hij eist een excuus en dat hij verder goed wordt geholpen. Tot slot geeft verzoeker aan dat hij teruggebeld zou worden, maar dat volgens hem de telefoon is afgesloten.

- De gemeente stuurt op 6 april 2016 de klachtafhandelingsbrief, waarin ze onder meer aangeeft: "Vanaf het moment dat het eerste bewijsstuk door u werd ingeleverd is er sprake geweest van onduidelijkheid over de bedoeling daarvan. Er lag (nog) geen aanvraag maar dat werd allemaal later pas duidelijk. Toen was het kwaad al geschied en moest u vaker komen dan nodig was. Dat spijt ons en wij bieden u onze verontschuldigen aan voor de onrust die dat heeft veroorzaakt."

Visie verzoeker.

In de klacht aan de ombudsman geeft verzoeker aan dat hij naar de sociale dienst ging voor een aanvraag WGCT en daar zeer onvriendelijk te woord werd gestaan, waarbij hem werd medegedeeld dat een aanvraag alleen maar digitaal kon. Verzoeker werd daarom doorverwezen naar Almelo Doet Mee. Het bewijsstuk, een bankafschrift, zou worden doorgestuurd naar Almelo Doet Mee. Dit is niet gebeurd. Verzoeker gaat er vanuit dat het bankafschrift nu ergens in het gemeentehuis ligt. Indien hij het afschrift niet terug krijgt, wil hij een schadevergoeding van € 1000, -.

Visie gemeente.

Per mail van 25 april 2016 verklaart mevrouw A. van de gemeente het volgende:

"De heer E meldde zich bij de balie op het Werkplein met een gekopieerd bankafschrift waarop zo goed als alles zwart was gemaakt en de mededeling "Dit bewijsstuk moet ik inleveren". De medewerker van dienst heeft het ingenomen en er een datumstempel op gezet. Het was erg druk en ze heeft niet gezien voor wie het bewijsstuk bestemd was. Dat is overigens de normale gang van zaken. Bij de balie op het werkplein worden de hele dag bewijsstukken ingeleverd. Na afloop van de balietijd worden alle stukken verdeeld. De medewerker weet niet waar het betreffende bankafschrift naar toe is gegaan maar gaat ervan uit dat het naar de uitkeringsadministratie is gegaan op basis van de letterverdeling. Enkele dagen later meldde meneer E zich opnieuw bij de balie om te vragen hoe het met zijn WTCG-aanvraag stond. Nu werd hij door een andere medewerker te woord gestaan. Hij had zijn legitimatie/ BSN-nummer niet bij zich en zonder die gegevens wordt er geen informatie verstrekt. Dat vond meneer niet prettig omdat hij weer naar huis moest om dat op te halen. Hij heeft het wel gedaan. De medewerker constateerde vervolgens dat er geen aanvraag WTCG stond geregistreerd. De heer E refereerde aan een formulier dat hij zou hebben ingeleverd. De betreffende medewerker was daar niet van op de hoogte en heeft tevergeefs gezocht naar het bankafschrift. De volgende dag meldde de heer E zich opnieuw bij de balie op het werkplein met de mededeling dat hij nu alles bij zich had. Hij gaf zijn BSN-nummer aan de medewerker die hij de eerste keer had ontmoet en vroeg hoe het stond met zijn aanvraag WTCG. De medewerker zocht wederom tevergeefs naar een aanvraag. Meneer E was van mening dat hij de stukken bij haar had ingediend.

De medewerker was genoodzaakt hem te vragen die stukken te laten zien want er was niets te vinden. De heer E moest dus weer naar huis om de stukken op te halen. Hij kwam terug met alleen een bankafschrift.

De medewerker kon niets anders dan meneer vertellen dat dit geen aanvraag was en dat ze die ook niet kon innemen omdat een aanvraag WTCG alleen digitaal kon worden ingediend. Zij heeft hem verwezen naar Almelo Doet Mee. Volgens de medewerker was de houding van de heer E zodanig dat de beveiliging dicht bij de balie kwam staan om escalatie te voorkomen. De heer E gaf aan de beveiliging te kennen en dat hij wel weg kon gaan, dat hij niets zou doen.

Er is niets bekend over een toezegging dat het bewuste formulier door ons zou zijn doorgestuurd naar Almelo Doet Mee. Losse formulieren die niet aan een aanvraag of situatie gelinkt zijn worden vernietigd of in het digitale dossier geborgen. In het digitale dossier is het bewuste bankafschrift niet terug te vinden. In dat geval mag ervan worden uitgegaan dat het vernietigd is. Daarover is de heer E door mij telefonisch geïnformeerd.”

Reacties op verslag van bevindingen

Het verslag van bevindingen is aan verzoeker en aan de gemeente gestuurd met de gelegenheid te reageren.

Verzoeker reageert bij mail van 20 mei 2016 waarin hij het volgende aangeeft:

“Nog één maal een reactie op uw schrijven. Het bewijsstuk was niet gekopieerd, niet van een stempel voorzien. Die mevrouw heeft er wat op geschreven, wat weet ik niet meer helaas. Zij wist heel goed waarvoor ik kwam. Volgens mij had zij slecht geslapen. Het was totaal niet druk, al die keren dat ik er geweest ben, er zaten wel 5 a 6 dames koffie te drinken. Omdat zij geen raad weten met mij, werd ik telkens af gepoeierd. Goede tip naar de gemeente Almelo, haal die (...) mevrouw bij Almelo mee daar weg en ruil die voor die (...) die er nu is. Als ambtenaar moet je nergens van uit gaan, maar je moet het zeker weten. Dit is mijn tweede slechte ervaring met de gemeente Almelo, daarom blijf ik bij de vergoeding van 1000.00 euro.”

Op 23 mei 2016 laat de gemeente het volgende weten:

“De heer E heeft tijdens zijn eerste bezoek aan het werkplein op geen enkele wijze aangegeven dat hij met het inleveren van het bankafschrift de bedoeling had om een aanvraag WTCG in te dienen. De medewerker die meneer E tijdens zijn tweede bezoek aan het werkplein te woord stond heeft tevergeefs gezocht naar een aanvraag (en niet naar een bankafschrift). De volgende dag meldde de heer E zich voor de derde keer aan de balie op het werkplein omdat toen de medewerker die hem de eerste keer te woord had gestaan aanwezig was. Ook zij zocht tevergeefs naar een aanvraag en moest meneer E noodgedwongen naar huis sturen om alle stukken die hij zei "bij haar te hebben ingeleverd" thuis op te halen. Hij kwam terug met een kopie van het reeds eerder ingeleverde bankafschrift.

Conclusie:

Er is bij de balie op het werkplein nooit een aanvraag ingediend; alleen een bankafschrift (dat inmiddels is vernietigd).”

Overwegingen

Bij brief van 29 maart 2016, verzonden op 6 april 2016, heeft verzoeker van de gemeente een klachtafhandelingsbrief ontvangen. In deze brief wordt geconcludeerd dat er, vanaf het moment dat het eerste bewijsstuk door verzoeker werd ingeleverd, sprake is geweest van onduidelijkheid over de bedoeling daarvan. Er lag (nog) geen aanvraag maar dat werd allemaal pas later duidelijk. Toen was het kwaad al geschied en moest verzoeker vaker komen dan nodig was. De gemeente biedt in de klachtafhandelingsbrief haar verontschuldiging aan voor de onrust die dit heeft veroorzaakt.

Hieruit mag worden geconcludeerd dat de gemeente de klacht op dit punt heeft erkend. Ook bood de gemeente haar excuses aan. Daarmee is er geen rol meer weggelegd voor de ombudscommissie om op dit punt verder onderzoek te doen.

In de klachtafhandelingsbrief van de gemeente wordt niet gesproken over het bankafschrift dat zou zijn kwijtgeraakt. Uit de klacht van verzoeker en het met hem gevoerde telefoongesprek maakt de ombudscommissie op dat dit de kern is van de overgebleven klacht. Deze klacht heeft de ombudscommissie getoetst en beoordeeld aan de hand van en volgens de behoorlijkheidsnorm “Goede organisatie”, zoals eerder omschreven in dit rapport.

De ombudscommissie stelt op basis van de stukken vast dat verzoeker naar de gemeente is gegaan om een aanvraag WTCG in te dienen. Dit bleek alleen digitaal te kunnen. Omdat verzoeker aangaf hier hulp bij nodig te hebben, is hij doorverwezen naar Almelo Doet Mee, waar hij op een goede manier is geholpen en uiteindelijk de aanvraag tot stand is gekomen. In de beleving van verzoeker zou de baliemedewerkster het bankafschrift door sturen naar Almelo Doet Mee, zodat het als bewijsstuk bij de aanvraag kon worden gevoegd. Volgens de verklaring van mevrouw A. van de gemeente was deze afspraak daar niet bekend. De ombudscommissie stelt vast dat het bankafschrift bij de balie van de gemeente is ingenomen, maar dat onduidelijk is waar het vervolgens is heen gestuurd.

Mevrouw A. van de gemeente geeft aan dat het bankafschrift inmiddels niet meer te vinden is en dat het een gangbare werkwijze is dat een los bewijsstuk, dat niet gekoppeld kan worden aan een aanvraag, opgeborgen wordt in het digitale dossier van iemand (gescand) of wordt vernietigd. Nu het niet in het digitale dossier van verzoeker zit, gaat de gemeente ervan uit dat het vernietigd is. Gelet op deze toelichting mag worden verondersteld dat de gemeente in het geval van verzoeker heeft gehandeld conform de gebruikelijke werkwijze dat losse stukken die niet gekoppeld kunnen

worden, worden vernietigd. Omdat het om een kopie gaat, gaat de ombudscommissie er van uit dat verzoeker het originele afschrift nog in zijn bezit heeft of kan opvragen bij de bank. In zoverre is verzoeker dus niet gedupeerd. Wel was de gang van zaken tegenover verzoeker niet geheel correct. Dit werd veroorzaakt door en is te wijten aan gebrek aan duidelijkheid bij de procedure voor het innemen van stukken aan de balie, waardoor pas achteraf is gebleken dat het bankafschrift niet te koppelen was aan een aanvraag. Vervolgens is gehandeld volgens de gebruikelijke werkwijze en is het afschrift vernietigd.

Naar aanleiding van de klacht geeft de ombudscommissie de gemeente in overweging haar procedure voor het innemen van stukken aan de balie nog eens tegen het licht te houden en te bekijken of het mogelijk is dit soort situaties in de toekomst te voorkomen. Hierbij verwijzend naar een rapport van de Nationale Ombudsman (2016/038), met de volgende samenvatting:

“Een man levert persoonlijk enkele documenten af aan de balie van de gemeente (...). Ook al zijn ze voorzien van de naam van de bijstandsconsulente ze komen op de verkeerde afdeling terecht. De gemeente vindt dat de man zelf verantwoordelijk is voor de juiste adressering. De Nationale Ombudsman is van mening dat de overheid zich dienstverlenend moet opstellen en geeft de gemeente in overweging de huidige procedure voor het innemen van stukken aan de balie te verbeteren.”

Nu uit de verklaring van mevrouw A. van de gemeente blijkt dat de gebruikelijke werkwijze is dat de stukken worden ingenomen en later wordt bekeken waar de stukken heen moeten, geeft de ombudscommissie in overweging mee, direct met de betreffende verzoeker af te stemmen waar het bewijsstuk bij hoort en naar toe moet.

Daar de ombudscommissie niet bevoegd is inzake het verzoek tot schadevergoeding zal zij hierover geen uitspraak doen.

Conclusie en oordeel

De gemeente heeft niet zorgvuldig gehandeld, wat betreft de norm van goede organisatie, voor zover het gaat om de inname van het bankafschrift. Vervolgens heeft de gemeente wel zorgvuldig gehandeld door haar gebruikelijke werkwijze toe te passen en het afschrift te vernietigen.

Daarmee is de klacht gedeeltelijk gegrond.

Aanbeveling

De ombudscommissie beveelt de gemeente aan om de procedure voor het innemen van stukken aan de balie nog eens tegen het licht te houden.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 27 juni 2016.



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans