



Dossiernummer 2016 059

Rapport

Verzoeker

De heer D., hierna genoemd: verzoeker.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman ontving het verzoekschrift van 27 juli 2016 op 10 augustus 2016. Het betreft de gemeente Almelo.

Klacht

Verzoeker ontving een uitkering (Participatiewet) en klaagt over het volgende:

- Tijdens zijn vakantie (met toestemming van de gemeente) is hij opgeroepen, door middel van twee brieven, om stukken in te leveren. Hij kon aan dit verzoek geen gehoor geven omdat hij, zoals de gemeente bekend was, in het buitenland verbleef;
- Gedurende de periode van 1 oktober 2015 tot en met eind november 2015 heeft verzoeker geen uitkering ontvangen, maar heeft hij ook geen informatie gekregen waarom zijn uitkering niet werd betaald. Hij heeft hier wel meerdere keren naar geïnformeerd, maar kreeg geen informatie en werd van het kastje naar de muur gestuurd.
- De klachtafhandeling heeft te lang geduurd en op een deel van de klacht is de gemeente niet ingegaan.

Verloop procedure

Na ontvangst van de klacht is er telefonisch contact geweest met verzoeker en met de gemeente. De gemeente heeft nadere stukken toegestuurd. Op 3 oktober 2016 heeft een gesprek plaatsgevonden. Bij dit gesprek waren aanwezig; verzoeker en zijn moeder, mevrouw Y, mevrouw X en van de kant van de ombudscommissie de heer P. Jansen en mevrouw P. Weggemans.

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 behoorlijkheidsnormen “Goede informatieverstrekking” en “Goede organisatie”.

De norm goede informatieverstrekking bepaalt dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is daarbij

servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig, op eigen initiatief te geven.

De norm goede organisatie bepaalt dat de overheid er zorg voor draagt 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. De overheid bewaart aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dit impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

Feiten

- Verzoeker ontving in ieder geval sedert 1 augustus 2013 een bijstandsuitkering (met periode van onderbreking).
- Op 28 september 2015 vindt er een gesprek plaats op het Werkplein met aansluitend een huisbezoek.
- Bij brief van 29 september 2015 (ontvangen door verzoeker op 30 september 2015) worden aanvullende gegevens (bankafschriften) opgevraagd door de gemeente. Hij dient deze uiterlijk 16 oktober 2015 in te leveren.
- Omdat verzoeker de gegevens niet inlevert en ook niet reageert, wordt er een aangetekende hersteltermijn verstuurd op 19 oktober 2015 waarin staat aangegeven dat de gegevens voor 26 oktober 2015 dienen te worden ingeleverd.
- Gedurende de periode van 01 oktober 2015 tot en met 21 oktober 2015 verblijft verzoeker met toestemming van de gemeente (brief van 1 oktober 2015) in het buitenland.
- Op 29 september 2015 geeft verzoeker schriftelijk aan niet te begrijpen hoe hij tijdens zijn vakantie, met toestemming, stukken zou kunnen aanleveren. Als gevolg van deze blunder moet hij een nieuwe uitkering aanvragen zo geeft verzoeker aan.
- Met ingang van 1 oktober 2015 is de uitkering van verzoeker geblokkeerd.
- Op 4 november 2015 stuurt hij nog een schrijven waarin hij aangeeft dat hij op de brief van 29 september 2015 niet kon reageren omdat hij op vakantie was, wat hij had gemeld. Hij geeft aan de bankafschriften bij te voegen. Op 5 november 2015 meldt hij zich aan de balie. Hij vraagt naar de uitkering en levert bankafschriften in.
- Op 24 november 2015 vindt er een gesprekplaats over de voortgang van een traject (arbeidsinschakeling) plaats. Verzoeker geeft aan hier de situatie weer te hebben besproken.
- Ook op 24 november 2015 wordt er een besluit genomen over de uitkering van verzoeker. Er wordt bepaald dat de uitkering wordt beëindigd met ingang van 24 november 2015, omdat, door het niet verstrekken van de noodzakelijke inlichtingen, het recht op uitkering niet meer kan worden vastgesteld. Ook wordt besloten het recht op uitkering met ingang van 1 augustus 2013 in te trekken en de periode van 1 augustus 2013 tot en met 30 september 2015 terug te vorderen, wegens schending van de inlichtingenplicht.
- Op 25 november 2015 dient verzoeker drie (identieke) klachten in. Hij geeft aan over oktober en november nog geen uitkering te hebben ontvangen, maar ook geen beslissing. Hij heeft op 5 november 2015 bankafschriften ingeleverd aan de balie en heeft daarbij gehoord dat de uitkering zou zijn gestopt omdat hij geen gegevens zou hebben ingeleverd. Op 15 november 2015 heeft hij een mail gestuurd naar de heer A,

waar geen reactie op is gekomen. Op 24 november 2015 is hij naar het Werkplein geweest en hier zou zijn gezegd dat er met zijn uitkering niets meer te doen was. Hij moest maar bellen met Sociale Zaken. Hij heeft vervolgens gebeld, maar werd niet teruggebeld. Verzoeker besluit de klacht met het volgende:

“- om welke reden was mijn uitkering afgesloten;

- waarom werd ik van sociale zaken geweigerd;

- waarom kreeg ik geen antwoorden op enkele van mijn brieven.”

- De ontvangst van de klacht wordt bevestigd op 1 december 2015.
- Op 8 december 2015 ontvangt de gemeente het bezwaarschrift tegen het besluit van 24 november 2015. Dit bezwaar wordt tijdens een hoorzitting op 29 februari 2016 behandeld, waarna op 30 maart, verzonden 14 april 2016 het besluit op bezwaar volgt.
- Op 3 mei 2016 informeert verzoeker waarom zijn klacht nog niet is afgehandeld. In reactie hierop wordt hem op 10 mei 2016 schriftelijk medegedeeld dat de reden hiervan is dat klachten doorgaans worden aangehouden tot er een besluit is genomen over nog lopende bezwaar-en beroepsprocedures. Zodra daarover een besluit is genomen zal er weer contact opgenomen worden met verzoeker om de klacht af te handelen.
- Verzoeker geeft hierop aan dat de bezwaarprocedure een maand later is gestart dan de klacht en dat hij graag een “besluit” op zijn klacht ontvangt.
- Hierop volgt op 7 juni 2016, verzonden 20 juni 2016 de klachtafhandelingsbrief. In deze brief wordt geconcludeerd dat de brief met toestemming voor de vakantie en de brief waarin verzoeker opgedragen werd stukken in te dienen op 16 oktober 2015 langs elkaar heen zijn gegaan. Daar biedt de gemeente haar verontschuldigen voor aan. Echter verzoeker heeft van de mogelijkheid om op een later moment alsnog de bankafschriften aan te leveren geen gebruik gemaakt, als gevolg waarvan de uitkering van verzoeker opgeschort bleef, zo wordt in de klachtafhandelingsbrief gesteld. Geconcludeerd wordt om die reden dat de klacht onterecht is.

Visie verzoeker en zijn moeder

Tijdens het gesprek is, samengevat, het volgende besproken.

Verzoeker

Verzoeker geeft aan dat hij zich na zijn vakantie heeft gemeld bij het Werkplein, maar niemand kon hem vertellen waarom zijn uitkering was geblokkeerd. Daarna heeft hij meerdere mensen gevraagd, maar niemand kon uitleg geven. Hij heeft een maand lang geprobeerd om contact te krijgen met de gemeente; is langs geweest, heeft gebeld (naar een algemeen nummer), maar het is uiteindelijk niet gelukt. Bij de afspraak op 24 november zijn al zijn vragen genoteerd, maar daarna heeft hij niets meer gehoord. Verzoeker heeft drie keer dezelfde klacht ingediend; bij de afdeling algemene zaken, juridische zaken en bij de Sector Samenleving. De brief die verzoeker kreeg dat de klacht na het bezwaar zou worden behandeld, snapte hij niet. De klacht was immers eerder ingediend dan het bezwaar. Er is door de gemeente een nieuwe beslissing genomen, de oude is ingetrokken. Het argument dat hij te laat zou hebben gereageerd is nu niet meer van toepassing. Verzoeker geeft aan dat hij ook niet tijdig kon reageren omdat hij immers op vakantie was. De reden dat de uitkering nu is beëindigd, is omdat verzoeker niet zou verblijven op het opgegeven adres. De uitkering van verzoeker is geblokkeerd vanaf 1 oktober 2015, dit was niet logisch zo stelt verzoeker omdat hij met toestemming op vakantie was. Toen de gemeente een huisbezoek aflegde, hebben ze kunnen zien dat verzoeker daar woonde. Hij had bonnetjes van meer dan 3 jaar in zijn la. Verzoeker

heeft aan de medewerkers van de gemeente gevraagd wat ze anders nog wilde zien, hoe hij kon aantonen dat hij daar wel verbleef, maar daar kwam geen antwoord op. Desgevraagd geeft verzoeker aan dat de gemeente het goed kan maken door hem vanaf 01 oktober 2015 alsnog een uitkering te verlenen, hun excuus aan te bieden en in de toekomst beter te communiceren. Het betere communiceren is ook antwoord geven op zijn vragen. Desgevraagd geeft verzoeker aan dat er nu nog een beroep aanhangig is tegen de beslissing om zijn uitkering te beëindigen. Verzoeker geeft aan dat niemand bij de gemeente met hem wilde praten over de stand van zaken, gedurende de periode van 1 oktober 2015 tot en met eind november 2015. Daarom heeft hij een klacht ingediend. Desgevraagd geeft verzoeker aan dat het hem niet duidelijk was dat zijn situatie in onderzoek was. Dit is hem ook niet medegedeeld. Tot slot geeft verzoeker aan dat er in januari 2016 opnieuw een huisbezoek heeft plaatsgevonden, waarbij niets is gecontroleerd. Het verslag van het vorige huisbezoek heeft hij pas in januari 2016 ontvangen, terwijl het huisbezoek in september 2015 heeft plaatsgevonden.

Moeder van verzoeker

De moeder van verzoeker merkt op dat het haar opvalt dat de gemeente in de verschillende procedures overal de maximale termijnen gebruikt en pas op de laatste dag een reactie geeft.

Gemeente, mevrouw X

Allereerst merkt mevrouw X op dat zij in de klachtenprocedure niet gaat over het recht op uitkering. Ze geeft een overzicht van de data. Op 28 september 2015 heeft er een gesprek plaats gevonden op het Werkplein, waarna op 29 september schriftelijk aanvullende gegevens zijn opgevraagd. Het gaat hier om bankafschriften over een periode van twee jaar, welke verzoeker uiterlijk 16 oktober 2015 had moeten inleveren. Achteraf bleek dat dit niet kon, omdat hij op vakantie was. Op 19 oktober 2015 is een aangetekende hersteltermijn gestuurd, waarin stond dat verzoeker voor 26 oktober 2015 de stukken moest inleveren. De uitkering was per 01 oktober 2015 geblokkeerd. Op 22 oktober 2015 was verzoeker terug van vakantie, maar op 27 oktober 2015 kwam de aangetekende brief retour, deze was niet opgehaald. Op 5 november 2015 reageert verzoeker op de brief van 29 september 2015. Een maand lang vraagt verzoeker wat er aan de hand is. Zijn situatie was echter in onderzoek door een preventiemedewerker en dan is het niet gebruikelijk om daar mededeling over te doen. Verzoeker heeft drie identieke brieven gestuurd, welke zijn aangemerkt als klacht en als bezwaar. Mevrouw X geeft aan dat ze niet wist dat verzoeker op 5 december 2015 ook nog bezwaar had gemaakt. Verzoeker heeft in mei 2016 gevraagd zijn klacht verder af te handelen. Mevrouw X geeft desgevraagd aan niet bewust het beroep te hebben willen afwachten, de klacht had eigenlijk moeten worden afgehandeld na het besluit op bezwaar. Desgevraagd geeft mevrouw X aan dat niet alleen de brief van 19 oktober 2015 ten onrechte is verstuurd, maar ook de brief van 29 september 2015, met één dag overbrugging. Ook desgevraagd geeft mevrouw X aan dat de informatie over de vakantie van verzoeker in het systeem zichtbaar had moeten zijn en dus de medewerker die de brieven stuurde had moeten opvallen. Ze geeft aan dat het werken met een vast contactpersoon dit soort situaties misschien zou kunnen voorkomen, maar daar is niet meer voor gekozen binnen de gemeente.

Gemeente, mevrouw Y

Mevrouw Y geeft desgevraagd aan dat ze verzoeker maar één keer heeft gesproken, op 24 november 2015, over eventuele arbeidsmogelijkheden. Ze is accountmanager bij het Werkplein Twente.

Reactie op verslag van bevindingen

Het verslag van bevindingen is aan verzoeker en aan de gemeente gestuurd.

Op 24 oktober 2016 wordt een reactie van verzoeker ontvangen. Deze wordt als bijlage I aan dit rapport gehecht. De reactie is meegenomen in de overwegingen. Verzoeker stuurt ook een drietal bijlagen mee:

- De brief van 1 oktober 2015 waarin aan hem door de gemeente toestemming is verleend om gedurende de periode van 1 oktober 2015 tot en met 21 oktober 2015 in het buitenland te verblijven.
- Het beëindigingsbesluit van 24 november 2015;
- Een schrijven van verzoeker aan de gemeente, d.d. 20 oktober 2016 waarin hij aangeeft dat de gemeente hem een dwangsom verschuldigd is omdat er niet tijdig zou zijn besloten op zijn aanvraag van 11 augustus 2016.

Van de kant van de gemeente is geen reactie ontvangen op het verslag van bevindingen.

Overwegingen van de ombudscommissie

Periode van 28 september 2015 tot en met 21 oktober 2015

Verzoeker verbleef met toestemming van de gemeente in het buitenland, gedurende de periode van 1 oktober 2015 tot en met 21 oktober 2015. Bij brief van 1 oktober 2015 heeft hij hier (officieel) toestemming voor gekregen. Net voor zijn vakantie, op 28 september 2015 is verzoeker door de gemeente opgeroepen voor een gesprek waarna direct ook een huisbezoek plaatsvindt. De volgende dag stuurt de gemeente een brief waarin ze verzoeker vraagt om aanvullende gegevens. Het gaat hier om diverse bankafschriften. Verzoeker geeft aan de brief niet meer te hebben gezien omdat hij op 30 september 2015 naar zijn moeder is gegaan en van daar naar het buitenland is gegaan.

In de brief van 29 september 2015 wordt verzoeker medegedeeld dat hij uiterlijk 16 oktober 2015 de gevraagde gegevens moet inleveren. Omdat hij dit niet doet, volgt er een tweede brief, op 19 oktober 2015, met daarin een hersteltermijn: verzoeker moet de stukken voor 26 oktober 2015 indienen. Verzoeker dient de stukken niet voor 26 oktober 2016 in.

Door de gemeente wordt in de klachtafhandelingsbrief aangegeven dat de brief waarin toestemming is verleend om in het buitenland te verblijven en de brief waarin verzoeker werd opgedragen stukken in te dienen op 16 oktober 2015 elkaar zijn gekruist. Hier biedt de gemeente haar verontschuldiging voor aan.

De brief van 19 oktober 2015 is echter ook verstuurd tijdens zijn vakantie. Verzoeker had immers toestemming tot en met 21 oktober 2015.

De gemeente geeft aan dat verzoeker op 22 oktober 2015 terug was van vakantie maar dat de aangetekende brief met hersteltermijn op 27 oktober 2015 retour is gestuurd, deze is door verzoeker niet opgehaald in de dagen na zijn vakantie. In het verslag van de hoorzitting (29 februari 2016) naar aanleiding van het door verzoeker ingediende bezwaar, geeft hij hierover het volgende aan:

“Belanghebbende zegt dat hij gelezen heeft dat hij drie weken de tijd had om de brief op te halen. Hij was bezig om te melden bij de gemeente dat hij terug was, hij was bezig met de post

en hij besloot die brief op het laatste moment te doen. Toen hij bij de gemeente kwam, hoorde hij dat die brief terug was gekomen naar de gemeente. Het had toen geen zin meer om de brief af te halen. Die brief is binnen anderhalve week teruggegaan naar de gemeente in plaats van binnen drie weken.”

Tijdens de hoorzitting op 3 oktober 2016 wordt van de kant van de gemeente desgevraagd aangegeven, dat beide brieven ten onrechte zijn verstuurd, gelet op het feit dat verzoeker in het buitenland verbleef. De medewerker die de brieven met het verzoek om informatie aan verzoeker heeft gestuurd, had uit het (digitale) systeem kunnen halen dat verzoeker in het buitenland verbleef. Als de gemeente zou werken met een vast contactpersoon, had dit wellicht kunnen worden voorkomen, zo verklaart mevrouw X.

Voor het versturen van het eerste verzoek (de brief van 29 september), is door de gemeente excuus aangeboden. De tweede brief is een vervolg op de eerste brief. In de tweede brief wordt geanticipeerd op de eerste brief. Het gaat in de tweede brief immers om een hersteltermijn, met consequenties voor de uitkering als verzoeker de bankafschriften opnieuw niet zou inleveren. Nu de eerste brief niet verstuurd had moeten worden omdat verzoeker ten tijde van het moeten voldoen aan de verplichting in het buitenland verbleef, is de ombudscommissie van oordeel dat ook de tweede brief niet verstuurd had moeten worden. Het opvragen van stukken en een eventueel daaropvolgende hersteltermijn, had aan verzoeker gestuurd moeten worden na zijn verblijf in het buitenland. Blijkbaar is uit het digitale systeem niet duidelijk geworden dat verzoeker in het buitenland verbleef en zijn de brieven (toestemming verblijf buitenland en opvragen gegevens) door verschillende medewerkers opgesteld.

De periode na 21 oktober 2015

In de periode na zijn verblijf in het buitenland, is verzoeker meerdere keren in contact geweest met de gemeente; per mail, per telefoon en aan de balie. Ook heeft er op 24 november 2015 een gesprek (over de voortgang in de arbeidsinschakeling) plaatsgevonden. Verzoeker geeft aan niet te begrijpen waarom zijn uitkering in de periode van 1 oktober 2015 tot en met 24 november 2015 niet is betaald. Temeer omdat hij vindt dat de twee brieven waarin gegevens werden opgevraagd ten onrechte waren verstuurd. Volgens verzoeker is er geen informatie aan hem verstrekt en is hem niet verteld dat er een onderzoek gaande was.

Mevrouw X van de gemeente geeft aan dat de uitkering “in onderzoek was”. Dat hier geen specifieke mededelingen over worden gedaan is gebruikelijk, zo geeft ze aan. Er had wel aan verzoeker kunnen worden medegedeeld dat er een onderzoek werd uitgevoerd. Of dit is verteld aan hem weet mevrouw X niet.

De ombudscommissie kan niet nagaan of er aan verzoeker wel of geen informatie is verstrekt over het feit dat er een onderzoek werd uitgevoerd. Wel blijkt uit de diverse contactmomenten van verzoeker met de gemeente, waarbij hij steeds informeert naar de status van zijn uitkering, dat hem niet goed duidelijk was waarom de uitkering niet werd uitbetaald. Hieruit maakt de ombudscommissie op, dat, als er informatie aan verzoeker is verstrekt, dit voor hem blijkbaar niet duidelijk was.

De klachtbehandeling

Verzoeker dient op 25 november 2015 een klacht in bij de gemeente. De ontvangst hiervan wordt op 1 december 2015 bevestigd. In deze ontvangstbevestiging wordt aan verzoeker medegedeeld dat zijn brief als klacht is aangemerkt en dat hij over de afhandeling schriftelijk bericht ontvangt.

Op 3 mei 2016 laat verzoeker schriftelijk weten nog geen beslissing te hebben gekregen op de klacht en dat hij deze hoopt te krijgen. Hierop laat de gemeente op 10 mei 2016 weten dat de reden dat er nog geen beslissing is genomen, is gelegen in het feit dat klachten doorgaans worden aangehouden tot er een besluit is genomen over nog lopende bezwaar- en beroepsprocedures. Zodra hierover een besluit is genomen, wordt er weer contact opgenomen met verzoeker om de klacht af te handelen.

Hierop schrijft verzoeker opnieuw; hij geeft aan dat hij zijn bezwaarschrift een maand later dan de klacht heeft ingediend en dat hij graag een besluit wil hebben op zijn klacht. De klachtafhandelingsbrief wordt vervolgens op 20 juni 2016 aan verzoeker gestuurd.

Uit de stukken blijkt dat op 30 maart 2016, verzonden 14 april 2016, het besluit op bewaar is verstuurd aan verzoeker. Tijdens de hoorzitting geeft mevrouw X aan dat het niet de bedoeling is geweest om met de afhandeling van de klacht te wachten op de beroepsprocedure. De klacht had in ieder geval na 14 april 2016 opgepakt moeten worden. Hierbij was voor mevrouw X ook de vraag of de klacht na het bezwaar nog verder behandeld zou moeten worden. Dat de klacht uiteindelijk is blijven liggen en verzoeker om verdere afhandeling heeft moeten vragen is niet zoals het hoort, zo geeft mevrouw X, tijdens de hoorzitting op 3 oktober 2016, aan. In de klachtafhandelingsbrief van 20 juni 2016 wordt alleen aangegeven dat de klacht is aangehouden tot het besluit op de lopende bezwaar- en beroepsprocedures. Er wordt geen excuus aangeboden voor de vertraagde afhandeling.

De ombudscommissie is van oordeel dat bij de klachtafhandeling niet voortvarend is gehandeld. Nu er voor gekozen is om de klacht te laten liggen tot na de afhandeling van het bezwaar, was het goed geweest om direct daarna de klachtbehandeling weer op te pakken en bij verzoeker te informeren of zijn klacht nog verdere behandeling behoefde. Ook zou het goed zijn geweest om verzoeker in de ontvangstbevestiging (mevrouw X ging er van uit dat het schrijven van 25 november 2015 ook een bezwaarschrift was) te informeren over het aanhouden van de klacht tot na het behandelen van het bezwaarschrift. Tot slot heeft de ombudscommissie geconstateerd dat in de klachtafhandelingsbrief niet ingegaan wordt op de grief van verzoeker dat hij geen of te weinig informatie over de status van zijn uitkering heeft gekregen in de periode van 22 oktober 2015 tot 24 november 2015.

Overig

Verzoeker heeft tijdens het gesprek en in de stukken nog diverse andere onderwerpen ter sprake gebracht. Zo geeft hij aan dat er onduidelijkheid bestaat bij hem over het huisbezoek dat is afgelegd, over de informatie die de gemeente van hem wilde hebben om zijn woonsituatie te beoordelen, over het wel of niet hebben ingeleverd van de gevraagde bankafschriften, over de vraag waarom hij over de periode van 1 oktober 2015 tot 24 november 2015 geen uitkering heeft ontvangen en tot slot waarom zijn nieuwe aanvraag uit augustus 2016 niet of te laat is afgehandeld. Deze onderwerpen kunnen door verzoeker in de juridische (bezwaar/beroeps) procedure worden meegenomen en zullen daarom niet in dit rapport worden behandeld.

Oordeel

Goede informatieverstrekking:

- Niet na te gaan is of aan verzoeker na zijn terugkomst in Nederland is aangegeven dat zijn uitkering "in onderzoek" was. Wel wordt duidelijk uit de vragen van verzoeker en uit de diverse contactmomenten dat hem niet duidelijk is geworden waarom de uitkering niet werd uitbetaald. Verzoeker had hier beter over geïnformeerd kunnen worden.
- Het was goed geweest verzoeker in de ontvangstbevestiging van de klacht, te informeren over de reden van het aanhouden van de klacht.
- In de klachtafhandelingsbrief is op een deel van de klacht van verzoeker niet ingegaan. Zijn grief dat hij niet (voldoende) is geïnformeerd over de status van zijn uitkering en waarom er niet werd betaald, is niet behandeld in de klacht.

Goede organisatie:

- Het versturen van de twee brieven waarin gegevens werden opgevraagd terwijl verzoeker met toestemming in het buitenland verbleef, is in strijd met de norm goede organisatie.
- Het niet actief oppakken van de klacht, na het genomen besluit op bezwaar, past niet bij een goede organisatie, waarbij de dienstverlening aan de burger ten goede zou moeten komen.

Hiermee is de klacht gegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 29 november 2016.



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans