

Rapport

"Krabbeltjes in de marge?"

Datum: 20 april 2016

Rapportnummer: 2016/038

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	2
Wat is de klacht?	2
Wat gaat er aan de klacht vooraf?	3
Wat is de oorspronkelijke klacht?	3
Welke reactie komt er op de klacht?	3
Wat is de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?	4
Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?	5
Hoe reageert Gemeente Heerlen?	5
Hoe reageerde de heer R.?	7
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?	7
Conclusie	8
Aanbeveling	8

SAMENVATTING

De heer R. levert stukken in aan de balie van de gemeente Heerlen. Het gaat om een huurovereenkomst en het bewijs van inschrijving in de gemeente Heerlen. De bijstandsconsulente heeft hem verzocht om een kopie van de huurovereenkomst in te leveren. Op de stukken noteert de baliemedewerker de naam van de bijstandsconsulente van de heer R. en haar 'bureaucode'. De stukken komen echter niet bij de bijstandsconsulente terecht. De heer R. dient daarover een klacht in. De gemeente is van mening dat de heer R. niet duidelijk genoeg op de stukken heeft aangegeven voor welke afdeling die bedoeld waren. De medewerkers op de afdeling waar de stukken in eerste instantie terecht kwamen, hebben vervolgens nagelaten om de stukken naar de juiste afdeling door te sturen. De gemeente acht de klacht daarom deels ongegrond, deels gegrond. De klacht van de heer R. heeft ertoe geleid dat de gemeente de baliemedewerkers nu instrueert om stukken die niet duidelijk geadresseerd zijn niet in te nemen.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Heerlen zijn klacht kennelijk ongegrond verklaart en daarbij het standpunt inneemt dat het voor de verantwoordelijkheid van verzoeker komt dat duidelijk op de stukken wordt aangetekend voor welke afdeling die stukken bedoeld zijn.

WAT GAAT ER AAN DE KLACHT VOORAF?

De heer R. ontvangt een bijstandsuitkering van de gemeente Heerlen. Op verzoek van zijn bijstandsconsulente levert de heer R. op 19 mei 2015 verschillende stukken in aan de balie van het gemeentehuis. De baliemedewerker schrijft de naam van de bijstandsconsulente van meneer R. en haar bureaucode op de eerste pagina van de stukken. Ook plaatst hij op de eerste pagina een stempel met de datum waarop het document is ingeleverd en hij geeft erop aan dat het document uit zes bladzijden bestaat. De heer R. ontvangt de ontvangstbevestiging: een kopie van de eerste pagina met aantekening en stempel.

Op 29 juli 2015 heeft de heer R. contact met de Sociale Dienst. Hij krijgt te horen dat de papieren niet zijn ontvangen en ook niet in het online systeem te vinden zijn.

WAT IS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?

De heer R. dient daarop een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Heerlen (verder: de gemeente). Hij klaagt erover dat zijn stukken niet zijn aangekomen bij zijn bijstandsconsulente. Hierdoor hebben de heer R. en zijn bijstandsconsulente extra werk moeten doen, terwijl dat niet nodig was geweest. De heer R. vraagt de gemeente om een gedegen onderzoek in te stellen naar hoe deze papieren zijn kwijtgeraakt. Hij wil ook graag horen welke maatregelen de gemeente neemt om het kwijtraken van stukken in de toekomst te voorkomen.

WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?

De gemeente verklaart de klacht kennelijk ongegrond. Uit de postregistratie van de gemeente blijkt dat de heer R. inderdaad op 19 mei 2015 stukken heeft afgegeven. Nadat deze zijn gescand zijn ze doorgestuurd naar de Afdeling Publiekszaken, omdat de stukken over een verhuizing gaan. Op de stukken staat namelijk niet aangetekend dat ze voor de Afdeling Werkgelegenheid en Sociale zekerheid (WS) bedoeld waren. Bij de Afdeling Publiekszaken is er niets met de stukken gedaan omdat de verhuizing van de heer R. daar al bekend was.

De gemeente concludeert derhalve dat zij zijn stukken niet is kwijtgeraakt, maar dat die bij een andere afdeling zijn terechtgekomen dan door de heer R. werd beoogd. Omdat de beoogde afdeling niet op de stukken aangetekend staat, vindt de gemeente dat dit voor verantwoording van de heer R. komt.

WAT IS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De heer R. is het niet eens met deze reactie van de gemeente Heerlen. Hij dient hierover een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij legt uit dat op het eerste blad van de ingeleverde stukken de stempel en handtekening zijn geplaatst door de baliemedewerker die de stukken in ontvangst nam. Ook heeft de baliemedewerker de naam van de bijstandsconsulente en een nummer op de eerste pagina geschreven. De medewerker aan de balie heeft namelijk aan de heer R. gevraagd voor wie de stukken bestemd waren.

De behandelend medewerker van de Nationale ombudsman neemt hierna telefonisch contact op met de heer R. In het telefoongesprek vertelt de heer R. dat de gemeente geen goed onderzoek heeft gedaan. De naam van de bijstandsconsulente staat immers op de eerste pagina van de stukken. Daarnaast bevreemdt het de heer R. ook dat medewerkers van de Afdeling Publiekszaken niet beter hebben gekeken. Zij hadden het stuk ook kunnen doorsturen naar de juiste afdeling.

De behandelend medewerker van de Nationale ombudsman zoekt ook contact met de gemeente Heerlen. Zij ontvangt daarop een e-mail waarin de gemeente nogmaals reageert op de klacht van de heer R.

"Aan de receptie staat iedere dag een onafzienbare rij personen die iets komt brengen, halen of vragen. De receptie wordt daarnaast in toerbeurt door een groot aantal verschillende collega's bezet. Het is dus onbegonnen werk om daar na te vragen wie, wat, wanneer heeft afgegeven. Wat daar wordt afgegeven landt in een grote doos die de volgende dag door IM (informatiemanagement) tezamen met de anderszins ontvangen post wordt ingescand. De papieren documenten worden daarna in een zogenaamde "dagdoos" gestopt. Dat is een aantal dozen waarin ongesorteerd de post wordt bewaard die op een bepaalde dag is ontvangen. Zij worden, zodra het een bestelbus vol is, overgebracht naar het archief. De scans worden uitgelezen door iemand bij IM, die dan bepaalt naar welke afdeling het moet.

Als bijlage treft u de scan aan, en daar staat inderdaad (de naam van de bijstandsconsulente; N.o.) op. In deze regio en onder 1.100 ambtenaren is dat echter bepaald geen unieke naam, als het al als "adres" herkend wordt. Ik blijf derhalve bij het standpunt dat de heer R. er zelf verantwoordelijk voor is dat zijn post fatsoenlijk is geadresseerd. Wat ik wel kan doen, is de Afdeling Faciliteiten vragen om bij de aanname van ongeadresseerde post duidelijker aan te tekenen voor wie deze bestemd is."

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

De Nationale ombudsman vraagt de gemeente om een standpunt in te nemen over de klacht van de heer R. Daarnaast stelt hij de gemeente verschillende vragen. Zo wil hij

weten wat de reden is dat de heer R. is gevraagd om een bewijs van inschrijving, terwijl de gemeente zelf in de Basisregistratie personen (BRP) kan kijken. De Nationale ombudsman vraagt zich ook af of het niet op de weg van de Afdeling Publiekszaken had gelegen om na te gaan met welk doel de heer R. dit specifieke stuk aan die afdeling heeft gestuurd. Daarnaast wil hij weten hoe het proces van innemen van stukken aan de balie eruitziet en of medewerkers aan de balie een instructie ontvangen over dit proces. Ook vraagt hij de gemeente waar het nummer "39121" voor staat dat de baliemedewerker op de eerste pagina van de stukken heeft genoteerd. Tot slot vraagt de Nationale ombudsman wat de reden is dat de klacht kennelijk ongegrond is verklaard. Een klacht kan immers alleen "kennelijk" ongegrond worden verklaard wanneer kan worden vastgesteld dat de klacht ongegrond is, zonder dat er onderzoek van enige betekenis gedaan hoeft te worden.

HOE REAGEERT GEMEENTE HEERLEN?

De gemeente laat weten dat de bijstandsconsulente niet om een bewijs van inschrijving in de BRP heeft gevraagd, maar om een huurovereenkomst, dit omdat de heer R. onzelfstandige woonruimte huurt. Het over laten leggen van de huurovereenkomst is een controlemiddel om te bepalen of de ontvanger van een uitkering niet alleen op het adres is ingeschreven maar ook werkelijk een kamer huurt. In het geval van de heer R. is om de huurovereenkomst gevraagd, omdat hij steeds met hetzelfde huurcontract kwam waarop hij handmatig adressen doorhaalde en bijschreef (het betrof wel allemaal panden van dezelfde verhuurder). De daardoor veroorzaakte onduidelijkheid gaf aanleiding om de definitieve overeenkomst te vragen.

Vervolgens legt de gemeente uit hoe de gemeente omgaat met stukken die bij de receptie zijn binnengekomen. De stukken worden doorgeleid naar de postkamer. Voor zover nodig opent deze de enveloppen en controleert die op gevaarlijke stoffen. De poststukken worden daarna doorgeleid naar het bureau Documentaire Informatie Voorziening (DIV), alwaar zij worden gescand.

Het gescande document wordt vervolgens door het bureau DIV beoordeeld; daarbij wordt bepaald welke afdeling dit in haar (digitale) werkvoorraad krijgt geplaatst.

Uit het onderzoek naar aanleiding van de klacht van 3 augustus 2015 is gebleken dat het bureau DIV het stuk in de werkvoorraad van de Afdeling Publiekszaken heeft geplaatst. Dat is namelijk de afdeling die aangiften van verhuizing behandelt. Dat is overigens de juiste keuze, vindt de gemeente, aangezien de heer R. het formulier aangifte van verhuizing als eerste blad gebruikte en pas daarachter de huurovereenkomst zat.

De gemeente laat ook weten dat het proces niet is vastgelegd in een werkproces of ambtsinstructie, aangezien het logisch is dat het zo gebeurt.

Op de vraag van de Nationale ombudsman of het niet op de weg van de Afdeling Publiekszaken had gelegen om de stukken van de heer R. naar de juiste afdeling te sturen, reageert de gemeente als volgt. De gemeente is het met de Nationale ombudsman eens dat het op de weg van de Afdeling Publiekszaken had gelegen om op

te merken dat het stuk ten onrechte in haar werkvoorraad stond. Zij had dit behoren terug te sturen naar het bureau DIV, zodat dit opnieuw en nu anders zou worden toegewezen. Dat dit niet is gebeurd valt vermoedelijk te wijten aan de invoering van een nieuw postregistratiesysteem waarmee nog niet iedereen bekend was.

De gemeente voegt daaraan toe dat bij de toewijzing van stukken aan de werkvoorraad van een afdeling het bureau DIV zich niet laat leiden door "krabbeltjes in de marge". Met de naam en het nummer op het stuk is derhalve niets gedaan. Bij nader inzien blijkt dit de naam van de bijstandsconsulente te zijn en de bureaucode, die bij het inleveren van het stuk is opgezocht door de baliemedewerker. De baliemedewerkers hebben naar aanleiding van de klacht van de heer R. inmiddels de instructie gekregen om geen stukken (meer) in ontvangst te nemen die door degene die ze afgeeft niet duidelijk zijn geadresseerd.

Samenvattend constateert de gemeente dat de heer R. zelf veel onduidelijkheid heeft veroorzaakt door een stuk af te geven dat niet geadresseerd was en waarbij het formulier aangifte verhuizing voorop lag terwijl het om het inleveren van een huurovereenkomst ging. Anderzijds constateert de gemeente dat de aantekening die de baliemedewerker vervolgens op het stuk plaatste bij de heer R. de indruk heeft gewekt dat het goed zou komen. Inmiddels is de instructie gegeven om zelf geen aantekeningen meer op ingeleverde stukken te plaatsen maar om die te weigeren als ze niet duidelijk geadresseerd zijn. Tot slot constateert de gemeente dat de Afdeling Publiekszaken verzuimd heeft om het stuk te retourneren naar het bureau DIV.

Over de behandeling van de klacht van de heer R. meldt de gemeente dat ervan is afgezien om de heer R. te horen, aangezien zijn klacht duidelijk was. Dat heeft in de besluitvorming tot het oordeel "kennelijk ongegrond" geleid. Bij nader inzien zou deels gegrond / deels ongegrond volgens de gemeente een juist oordeel zijn geweest. Het is de heer R. die primair tekortschiet, stelt de gemeente, omdat hij verantwoordelijk is voor een duidelijke adressering. Daarna heeft de gemeente zelf ook steken laten vallen die het aanvankelijke gebrek hadden kunnen corrigeren. De gemeente verzoekt de Nationale ombudsman om in zijn communicatie met de heer R. de excuses van de gemeente daarvoor over te brengen.

HOE REAGEERDE DE HEER R.?

De heer R. is boos over het antwoord van de gemeente. Hij vindt dat door de gemeente de schuld wel heel erg bij hem gelegd wordt terwijl hij van mening is dat de schuld bij de gemeente zelf ligt. De heer R. reageert dat hij volledigheidshalve een kopie van het bewijs van inschrijving heeft meegestuurd. Volgens informatie die hij ontving, kon de verwerking van een verhuizing enkele dagen duren. Hierdoor zouden er problemen met zijn uitkering kunnen ontstaan. Op de opmerking van de gemeente dat de heer R. handmatig adressen doorhaalde en bijschreef op zijn huurovereenkomst, laat hij weten dat zijn huurbaas dat heeft gedaan.

De heer R. begrijpt niet waarom bureau DIV iets doorstuurt op basis van de volgorde van de stukken. Hij vraagt zich dan ook af wat er was gebeurd als hij het huurcontract als eerste had gelegd. Was het papier dan wel op de goede plaats gekomen? Dat het bureau DIV de door de medewerker aan de balie geplaatste naam en het nummer negeert snapt hij niet. Dat de Afdeling Publiekszaken vervolgens hetzelfde doet snapt hij nog minder.

De instructie die aan de baliemedewerkers is gegeven, om onduidelijk geadresseerde stukken niet in ontvangst te nemen en geen handmatige aantekeningen meer op in te nemen stukken te plaatsen, gaat volgens de heer R. leiden tot agressie en is zijn inziens ridicuul.

De heer R. doet een suggestie hoe de gemeente het probleem veel eenvoudiger kan oplossen; de gemeente kan de stempel die de baliemedewerker plaatst aanpassen door hieraan een punt toe te voegen: "bestemd voor:.....".

De conclusie dat de heer R. zelf voor veel onduidelijkheid heeft gezorgd deelt hij niet.

Aan de excuses die de Nationale ombudsman aan hem moest doorgeven, heeft hij niet veel. Ook vindt hij die excuses wel heel gemakkelijk. De gemeente gaat eraan voorbij dat het kwijtraken van de papieren voor hem heel vervelende gevolgen had kunnen hebben, in de vorm van het stopzetten van zijn uitkering.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De heer R. klaagt erover dat de gemeente Heerlen zijn klacht kennelijk ongegrond verklaart en dat de gemeente zich op het standpunt stelt dat het voor de verantwoordelijkheid van de heer R. komt dat duidelijk op de stukken wordt aangetekend voor welke afdeling die stukken bedoeld zijn. Dat de stukken niet op de juiste afdeling zijn terechtgekomen, komt doordat de heer R. de stukken niet juist heeft geadresseerd, vindt de gemeente. Al is de gemeente ook van mening dat de afdeling waar de stukken wél zijn terechtgekomen ervoor had moeten zorgen dat die naar de juiste afdeling waren doorgestuurd.

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid ervoor zorgt 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 is er voor de burger. De burger mag verwachten dat de overheid zich dienstverlenend opstelt. De gemeente Heerlen lijkt dit echter anders te zien. Als je je als inwoner van deze gemeente persoonlijk aan de balie meldt om belangrijke stukken af te geven moet je nog maar afwachten of ze de juiste medewerker bereiken. Dat lag in het geval van de heer R. overigens niet aan de baliemedewerker die hem hielp. Die deed zijn best om de juiste informatie op de stukken te zetten en gaf de heer R. een ontvangst-bevestiging. Dat het daarna tussen de verschillende afdelingen fout liep is heel vervelend, maar dat kan gebeuren. Wat de Nationale ombudsman echt zorgen baart is de reactie die de gemeente Heerlen vervolgens op de klacht geeft. In plaats van de

oplossing binnen de eigen organisatie te zoeken wordt het probleem bij de burger (en de baliemedewerker) gelegd.

Ook de reactie die de gemeente Heerlen geeft op de vragen van de Nationale ombudsman, is weinig hoopgevend. Afgezien van excuses voor het feit dat de stukken niet naar de juiste afdeling zijn doorgestuurd, wijst de gemeente elke verantwoordelijkheid af. Inmiddels heeft de gemeente zelfs besloten om stukken van burgers die niet goed geadresseerd zijn, niet meer in te nemen. De Nationale ombudsman is van mening dat deze oplossing de dienstverlening aan de burger niet ten goede komt en daarmee in strijd is met het vereiste van goede organisatie.

De gedraging is niet behoorlijk.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van Gemeente Heerlen is gegrond.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft de gemeente Heerlen in overweging om de huidige procedure van het innemen van stukken aan de balie te verbeteren.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen