



# Rapport

Een onderzoek naar klachtbehandeling door de Sociale Dienst Drechtsteden

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Sociale Dienst Drechtsteden te Dordrecht deels gegrond.

**Datum: 6 juni 2017**

**Rapportnummer: 2017/064**

## **SAMENVATTING**

Verzoeker wordt door een consulent van de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) uitgenodigd voor een oriëntatiegesprek. De met hem gemaakte afspraak wordt schriftelijk bevestigd en bij navraag ook nog telefonisch. Als verzoeker zich op de afgesproken dag en tijdstip bij de balie meldt, krijgt hij te horen dat er geen afspraak in het systeem staat. Dan laat hij de brief met de afspraak zien; de consulent wordt gebeld en verzoeker krijgt alsnog het gesprek. Bij thuiskomst vindt verzoeker een brief dat hij de vorige dag zonder kennisgeving niet is verschenen op de afspraak. Die brief bevat de initialen van de consulent. Verzoekers advocaat dient over de gang van zaken een klacht in bij de SDD. Die klacht wordt gegrond verklaard; verzoekers gemachtigde wordt niet gehoord. Hij dient daarover een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij herkent het niet horen als een patroon bij de SDD. De SDD laat de ombudsman weten dat verzoekers gemachtigde formeel gezien gelijk heeft en in dit geval had moeten worden gehoord. Soms wordt het horen achterwege gelaten met het oog op een efficiënte bedrijfsvoering, zoals in dit geval bij een (kennelijk) gegronde klacht. De Nationale ombudsman benadrukt het belang van het opnemen van persoonlijk contact. Als via de informele benadering persoonlijk contact wordt opgenomen en daarmee naar tevredenheid van de klager aan de klacht wordt tegemoet gekomen, hoeft de SDD niet meer formeel te horen. De Nationale ombudsman neemt er met instemming kennis van dat de SDD heeft laten weten dat er acties zijn ondernomen om een goede toepassing en registratie van de hoorplicht intern onder de aandacht te brengen en inmiddels op de website heeft vermeld dat een klager in de gelegenheid wordt gesteld om zijn verhaal te vertellen. Dat laatste doet recht aan het uitgangspunt van het hebben van persoonlijk contact.

## **WAT IS DE KLACHT?**

Verzoeker(s) gemachtigde) klaagt over de wijze waarop de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) zijn klacht heeft afgehandeld. Hij vindt het onzorgvuldig dat de SDD hem in het kader van de klachtbehandeling niet heeft gehoord. Ook klaagt verzoeker over de inhoudelijke beoordeling van zijn klacht door de SDD.

## **WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?**

Verzoeker heeft zich op 31 augustus 2016 gemeld bij de SDD omdat hij graag een uitkering wilde ontvangen op grond van de Participatiewet voor de kosten van levensonderhoud. Om de aanvraag te kunnen afhandelen werd hij door zijn consulent, mevrouw X, uitgenodigd voor een oriëntatiegesprek op woensdag 28 september 2016 om 10.00 uur. Die afspraak werd hem schriftelijk bevestigd met een brief van 21 september 2016. In die brief staan bij het briefnummer de initialen van de consulent.

Op maandag 26 september 2016 belde verzoeker volgens zijn gemachtigde met de klantenservice van de SDD om zijn afspraak te checken. Er werd hem toen telefonisch bevestigd dat hij op 28 september om 10.00 uur een afspraak had.

Toen verzoeker zich op die dag en op dat tijdstip meldde bij de balie van de SDD, werd hem gezegd dat er geen afspraak in het systeem stond. Er stond volgens de baliedewerker wel een afspraak gepland voor de dag ervoor, 27 september 2016 om 10.00 uur. Toen verzoeker de bevestigingsbrief liet zien waarop stond dat zijn afspraak op 28 september 2016 om 10.00 uur was, belde de baliedewerker met mevrouw X. Die heeft vervolgens met verzoeker het oriëntatiegesprek gevoerd.

Na afloop van het gesprek ging verzoeker naar huis en vond daar een brief gedateerd 27 september 2016, met daarin de mededeling dat hij zonder kennisgeving niet was verschenen op de afspraak van dinsdag 27 september. En omdat hij zich niet had afgemeld en geen nieuwe afspraak had gemaakt, ging de SDD er blijkens de tekst van de brief vanuit dat hij geen hulp meer nodig had van de SDD. Mocht dat laatste wel het geval zijn, dan kon verzoeker zich opnieuw melden bij de SDD, zo stond in de brief. Als behandelaar van de brief stond mevrouw X vermeld.

#### **WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?**

Verzoekers gemachtigde, die advocaat is, diende vervolgens op 29 september 2016 namens verzoeker een klacht in bij de SDD over de gang van zaken. Volgens hem was er op zijn minst sprake van onzorgvuldig handelen, maar misschien zelfs van opzettelijk handelen om verzoeker op het verkeerde been te zetten en zo zijn aanvraag voor de kosten van levensonderhoud te frustreren. Hij wees erop dat de brieven die verzoeker van de SDD had gekregen, dezelfde 'typist-initialen' bevatten en dus afkomstig lijken te zijn van dezelfde persoon.

#### **WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?**

De SDD schreef verzoekers gemachtigde dat een dossieronderzoek was ingesteld en de klacht was besproken met de medewerker. Uit het onderzoek en het gesprek was volgens de SDD gebleken dat er administratief een fout was gemaakt, waardoor de afspraak van verzoeker niet juist verwerkt was in de systemen. De SDD vond de klacht gegrond en bood verontschuldiging aan voor de gang van zaken.

#### **WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

Verzoekers gemachtigde kon zich op twee punten niet verenigen met de klachtafhandeling door de SDD en diende daarom een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij vond het om te beginnen onzorgvuldig dat de SDD hem noch zijn cliënt had gehoord, voordat de klacht schriftelijk was afgedaan. Hij had daar in zijn

advocatenpraktijk vaker mee te maken gehad: naspeuringen in zijn archief hadden volgens hem opgeleverd dat de SDD in iets meer dan de helft van de gevallen wél voldoet aan de verplichting om contact op te nemen met de klager voordat een definitieve afdoening van een klacht op papier wordt gezet. In de rest van de gevallen wordt volgens hem de hoorplicht als bedoeld in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) niet nageleefd.<sup>1</sup>

Wat betreft de inhoudelijke afdoening van de klacht door de SDD, liet verzoekers gemachtigde weten dat hij geen genoegen nam met alleen de mededeling dat er sprake was geweest van een administratieve fout. Hij wilde weten wat er precies was misgegaan. Hij bleef van de veronderstelling uitgaan dat de brieven die verzoeker had ontvangen afkomstig waren van dezelfde medewerker van de SDD. Een administratieve vergissing leek hem dan ook minder aannemelijk.

### **WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?**

De Nationale ombudsman besloot een onderzoek in te stellen naar de klachtbehandeling door de SDD. Hij vroeg de SDD om te reageren op de klacht zoals verzoekers gemachtigde die bij hem had ingediend en stelde ook enkele meer algemene vragen.

### **HOE REAGEERDE DE SOCIALE DIENST DRECHTSTEDEN?**

#### *Met betrekking tot het niet horen*

De SDD liet weten dat verzoekers gemachtigde formeel gezien gelijk heeft dat hij had moeten worden gehoord voordat de klacht werd afgedaan. De SDD wees erop dat onder andere in het geval dat sprake is van een klacht die kennelijk ongegrond is, op grond van artikel 9:10 van de Awb van het horen kan worden afgezien. Daarvan was in dit geval geen sprake; de klacht is in de ogen van de SDD dan ook gegrond. Volgens de SDD is niet meer te achterhalen waarom er niet is gehoord, omdat het destijds verantwoordelijke afdelingshoofd sinds eind oktober 2016 niet meer bij de SDD werkt. Volgens de SDD is de klacht van verzoeker na ontvangst ervan uitgezet bij het afdelingshoofd en heeft die aan één van zijn seniormedewerkers gevraagd om het een en ander uit te zoeken en een concept afhandelingsbrief te maken. Daarbij was de afspraak gemaakt dat het afdelingshoofd telefonisch contact zou opnemen met verzoeker. Dat laatste is dus niet gebeurd, zo liet de SDD weten.

De SDD merkte op dat het horen (soms) achterwege wordt gelaten met het oog op een efficiënte bedrijfsvoering, ook in gevallen waarin de klacht kennelijk gegrond is. Dat hangt mede af van de complexiteit of het gewicht van de zaak. Omdat er volgens de SDD in het geval van verzoeker evident een invoerfout was gemaakt met betrekking tot de datum waarop hij een afspraak had bij de SDD en die fout was onderkend en hersteld, was dat

---

<sup>1</sup> Bepaling opgenomen bij "relevante wet- en regelgeving"

mogelijk voor het afdelingshoofd reden om te menen dat een hoorzitting geen toegevoegde waarde zou hebben. In de afdoeningsbrief heeft de SDD de klacht vervolgens gegrond verklaard en zijn excuses aangeboden.

Verder liet de SDD weten dat uit haar registratie bleek dat in 2015 35% van de klagers niet is gehoord; in 2016 was dat 33%. Volgens de SDD zijn naast de in artikel 9:10 Awb genoemde redenen om niet te horen, mogelijke andere oorzaken voor het niet horen: het feit dat een klager telefonisch niet te bereiken is of dat de klacht duidelijk (kennelijk) gegrond is, de fout meteen wordt hersteld en de klacht direct schriftelijk wordt afgehandeld.

De SDD schreef dat het signaal omtrent het niet horen uiteraard serieus wordt genomen en direct is opgepakt. Onder andere door op korte termijn een training te organiseren voor alle klachtbehandelaars met extra aandacht voor de hoorplicht. Ook wordt direct de registratie van het horen verbeterd, zodat de SDD meer inzicht krijgt in de redenen van het niet horen en of dat in overeenstemming is met artikel 9:10 Awb. De SDD liet ook weten dat op de website per direct zou worden gezet: "Wij stellen u in de gelegenheid om uw verhaal te vertellen".

#### *Met betrekking tot de inhoudelijke afdoening van de klacht*

De SDD schreef dat men in de klacht van verzoekers gemachtigde het impliciete verwijt las, dat de betreffende consulent van de SDD het tijdstip van de afspraak met verzoeker opzettelijk verkeerd in de agenda heeft geplaatst. Volgens de SDD is het aannemelijker dat er een vergissing is gemaakt. Dat vindt de SDD te betreuren, zeker als dat in eerste instantie vervelende gevolgen heeft gehad voor verzoeker. De betrokken consulent werd zich volgens de SDD pas bewust van haar vergissing na de klacht van verzoekers gemachtigde. Zij heeft niet in de gaten gehad dat de brief van 27 september 2016, die zij voor het versturen heeft gezien en die de mededeling bevatte dat verzoeker niet verder zou worden geholpen omdat hij die dag niet was verschenen op zijn afspraak, niet verstuurd had mogen worden omdat zij verzoeker had uitgenodigd voor een afspraak de dag erna, 28 september 2016.

## **WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

### *1. Over het niet horen*

Verzoekers gemachtigde klaagt er namens verzoeker over dat hij tijdens de klachtbehandeling niet is gehoord. Volgens verzoekers gemachtigde heeft hij in zijn advocatenpraktijk niet alleen in dit geval maar ook in andere klachtprocedures bij de SDD ervaren dat de SDD niet hoort, terwijl dat wel zou moeten.

De SDD heeft erkend dat verzoekers gemachtigde formeel gezien gelijk heeft en dat er in dit geval had moeten worden gehoord. Volgens de SDD is mogelijk van het horen afgezien omdat de klacht (kennelijk) gegrond werd geacht en een hoorzitting daarom geen toegevoegde waarde zou hebben.

De Nationale ombudsman overweegt hierover het volgende.

Het vereiste van behoorlijk overheidsoptreden houdt in dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

Zoals de ombudsman al vaak heeft uitgesproken, brengt dit vereiste mee dat een burger die een klacht heeft ingediend, door de overheidsinstantie in de gelegenheid wordt gesteld om zijn klacht mondeling toe te lichten. In een persoonlijk contact – dat ook telefonisch kan plaatshebben - kan worden uitgewisseld wat er wringt en kan worden besproken wat er aan gedaan kan worden om de klacht en het probleem op te lossen. Wanneer het lukt om via de informele weg naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet te komen, hoeft er niet meer formeel te worden gehoord. Dat is ook zo in de Awb geregeld.<sup>2</sup>

De SDD zou gelet op het voorgaande in het kader van klachtbehandeling telkens moeten proberen om persoonlijk contact op te nemen met de burger (of zijn gemachtigde) om zijn verhaal aan te horen. Dan kan ook worden geprobeerd om de klacht via informele weg op te lossen. Lukt dat niet, dan moet er alsnog formeel worden gehoord en kan alleen in de wettelijk genoemde gevallen worden afgezien van het horen.

De Nationale ombudsman onderstreept hier dus opnieuw het belang van persoonlijk contact, ook als een klacht schriftelijk voldoende duidelijk is.<sup>3</sup> De Nationale ombudsman sluit niet uit dat wanneer de SDD via de informele benadering persoonlijk contact had opgenomen met verzoekers gemachtigde, hij naar tevredenheid de klacht had kunnen bespreken en ook zijn al langer bestaande ongenoegen over het niet horen door de SDD.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Dat de SDD inmiddels op de website vermeldt dat een klager in de gelegenheid wordt gesteld om zijn verhaal te vertellen, doet in de ogen van de Nationale ombudsman recht aan het uitgangspunt van het hebben van persoonlijk contact.

## 2. Over de inhoudelijke afdoening van de klacht

Verzoekers gemachtigde vindt het niet aannemelijk dat er bij de SDD alleen sprake is geweest van een administratieve fout, waardoor de afspraak van verzoeker niet juist in de systemen van de SDD is verwerkt. Hij sluit niet uit dat er sprake is geweest van opzettelijk handelen van de betrokken consulent om de aanvraag van zijn cliënt te frustreren.

---

<sup>2</sup> Artikel 9:5 Awb (zie "relevante wet- en regelgeving")

<sup>3</sup> Zie ook recent rapport 2017/035 "Terug aan tafel, samen de klacht oplossen" met daarin nieuwe vier 'gouden regels' voor behoorlijke klachtbehandeling, te weten: haal drempels weg, los het probleem op, neem zo nodig een standpunt in en leer ervan.

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. 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.

Volgens de SDD was uit dossieronderzoek en een gesprek met de consultant gebleken dat sprake is geweest van een administratieve fout. Verzoekers klacht is gegrond verklaard en er zijn verontschuldiging aangeboden.

Verzoekers gemachtigde valt over het gebruik door de SDD van de aanduiding "administratieve fout". Hij vermoedt eerder een menselijke fout en vindt dat de SDD daarvoor dan had moeten uitkomen. De SDD spreekt in de reactie die is gegeven aan de Nationale ombudsman van een menselijke vergissing.

De Nationale ombudsman ziet in de wijze waarop de klachtafhandelingsbrief is opgesteld geen aanleiding om te oordelen dat de motivering niet deugde. Dit klachtonderdeel illustreert voor hem wel, hoe zinvol het was geweest als de SDD persoonlijk contact had gehad met verzoeker(s) gemachtigde. Door dat achterwege te laten is de mogelijkheid gemist om met verzoeker(s) gemachtigde te bespreken wat de medewerker op dit punt had verklaard. Verzoekers gemachtigde wilde immers weten wat er precies was gebeurd. Dat had in een gesprek heel goed precies uitgelegd kunnen worden.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## **CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Dienst Drechtsteden te Dordrecht is gegrond wat betreft de klacht over het niet horen. Voor het overige is de klacht niet gegrond.

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat de Sociale Dienst Drechtsteden acties heeft ondernomen om een goede toepassing en registratie van de hoorplicht intern onder de aandacht te brengen en op de website heeft vermeld dat een klager in de gelegenheid wordt gesteld om zijn verhaal te vertellen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## RELEVANTE WET- EN REGELGEVING

### Algemene wet bestuursrecht

#### Artikel 9:4, eerste en tweede lid

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

#### Artikel 9:5

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze titel.

#### Artikel 9:8

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
  - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift



schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:10

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
  - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van de het recht te worden gehoord, of
  - c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.