

Rapport

WIE WACHT OP WIE?

Een onderzoek naar een klacht over de wijze waarop de Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug een besluit tot intrekking en terugvordering van een bijstandsuitkering wegens het ontvangen van erfenissen heeft voorbereid.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug gegrond.

Datum: 2 april 2018
Rapportnummer: 2018/013

INHOUDSOPGAVE

Wat is de klacht?	3
Wat ging er aan de klacht vooraf?	3
Welke reactie komt er op de klacht?	7
Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?	7
Onderzoek door de Nationale ombudsman	8
Hoe reageerde de RSD?	8
Hoe reageerde mevrouw E?	8
Reacties naar aanleiding van het verslag van bevindingen	8
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?	9
Conclusie	10

WAT IS DE KLACHT?

Mevrouw E. heeft bij de Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug (hierna: de RSD) gemeld dat zij erfenissen zou ontvangen uit de nalatenschappen van haar oma en van haar vader. Uiteindelijk heeft de RSD de bijstandsuitkering van mevrouw E. ingetrokken en teruggevorderd. Mevrouw E. is echter ontevreden over de manier waarop de RSD het besluit heeft voorbereid. Zij vindt dat de RSD haar niet goed op de hoogte hield, onjuiste toezeggingen deed over de datum waarop haar recht op een uitkering eindigde en te veel tijd liet verstrijken voor het nemen van het uiteindelijke besluit tot intrekking en terugvordering.

De Nationale ombudsman zal geen oordeel geven over het onderdeel van de klacht over de onjuiste toezeggingen. De RSD heeft daarop in het besluit op bezwaar een reactie gegeven en mevrouw E. is daartegen niet in beroep gekomen. De Nationale ombudsman zal zich vooral richten op de klacht over het gebrek aan voortvarendheid. Volgens mevrouw E. had dit voor haar tot gevolg dat zij voor de inkomstenbelasting per 31 december 2016 over een hoger vermogen beschikte dan wanneer zij tijdig aan de RSD had kunnen terugbetalen. Over de gestelde slechte communicatie kan op basis van de stukken in het dossier geen stellig oordeel worden gegeven. Dit onderwerp zal wel zijdelings aan de orde komen.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Mevrouw E. ontvangt een bijstandsuitkering van de RSD. Op 18 april 2015 overlijdt haar oma. Mevrouw E. erft een bedrag van € 19.000,00. Dit bedrag is opeisbaar een jaar na overlijden. Feitelijk kan pas over het bedrag worden beschikt nadat het huis van haar oma is verkocht.

Op 24 oktober 2015 overlijdt ook de vader van mevrouw E. Op 28 oktober stelt mevrouw E. de RSD op de hoogte van zijn overlijden en van de verwachte erfenis. Mevrouw E. brengt de RSD ook schriftelijk van de verwachte erfenissen op de hoogte.

De RSD informeert mevrouw E. met een brief van 3 november 2015 dat de erfenis van invloed kan zijn op haar recht op uitkering. Daarom is volgens de RSD nader onderzoek nodig. De RSD vraagt mevrouw E. uiterlijk 10 november 2015 bewijsstukken aan te leveren van de totale hoogte van de erfenis (zoals het testament, notarisstukken, en bewijsstukken van gelden die mevrouw E. erft). Indien mevrouw E. gelden van de erfenis op haar rekening heeft ontvangen, dient zij daarvan bewijsstukken te overleggen (bijvoorbeeld bankafschriften) waaruit blijkt vanaf wanneer mevrouw E. over deze erfenis beschikt en wat de hoogte van de erfenis is.

Bij brief van 19 november 2015 stuurt mevrouw E. een overzicht aan de RSD van schulden van haar vader en kosten die voor haar rekening zijn gekomen. Verder schrijft

mevrouw E. in die brief dat zij nog geen geld uit de nalatenschap heeft ontvangen, omdat het huis van haar oma nog niet is verkocht. Zij vraagt hoe het nu verder moet.

Mevrouw E. stelt dat zij vervolgens niets meer van de RSD heeft gehoord. Zij zou nog wel verschillende keren telefonisch contact hebben opgenomen met de RSD.

De klantregisseur van de RSD schrijft in een brief van 12 mei 2016 aan mevrouw E. dat zij enige tijd geleden heeft doorgegeven dat zij recht heeft op een erfenis. Aangezien het huis van haar oma destijds nog niet was verkocht, kon mevrouw E. nog niet over deze erfenis beschikken. De klantregisseur verzoekt in deze brief om informatie over de huidige stand van zaken met betrekking tot de erfenis. De klantregisseur verzoekt mevrouw E. uiterlijk 23 mei 2016 de volgende gegevens aan te leveren:

- Stand van zaken en bewijsstukken met betrekking tot de afwikkeling van de erfenis van de vader;
- Indien het huis is verkocht, bewijsstukken van de verkoop van het huis en de afwikkeling daarvan;
- Bewijsstukken van gelden die mevrouw E. heeft ontvangen in verband met de afwikkeling van de erfenis. Het moet gaan om bewijsstukken waaruit blijkt vanaf wanneer mevrouw E. over de erfenis beschikt en wat de totale hoogte van de erfenis is.

Op 23 mei 2016 schrijft mevrouw E. in een e-mail aan de klantregisseur dat haar begeleider vorige week contact heeft gehad met de klantregisseur en haar heeft geïnformeerd dat het huis van haar oma is verkocht. Mevrouw E. schrijft dat zij afgelopen vrijdag bij het tekenen van de overdrachtsakte te horen heeft gekregen dat haar deel van de erfenis van haar oma komende week rechtstreeks aan haar wordt overgemaakt. Het gaat om een bedrag van € 19.000,00. De rest van de erfenis, die zij als erfgenaam van haar vader zal ontvangen, ontvangt zij op een later tijdstip. Mevrouw E. schrijft dat zij de klantregisseur zal informeren zodra zij een beeld heeft van de totale erfenis van haar vader. Ten slotte geeft mevrouw E. aan dat zij graag nadere informatie ontvangt over hoe de RSD nu verder zal handelen.

Op 24 mei 2016 bericht mevrouw E. in een e-mail aan de klantregisseur dat het bedrag van € 19.000,00 van de erfenis van haar oma die dag is bijgeschreven op haar rekening. Zij verwacht dat haar aandeel in de opbrengst van het huis aan het eind van de week of het begin van de volgende week ook op haar rekening staat. Mevrouw E. vraagt of de klantregisseur haar zo spoedig mogelijk op de hoogte stelt van de verdere gang van zaken.

Op 13 juni 2016 stuurt mevrouw E. een kopie van haar bankafschrift aan de RSD, waaruit blijkt dat zij een bedrag van € 19.000,00 heeft ontvangen uit de nalatenschap van haar oma. Op 14 juni 2016 stuurt de klantregisseur een e-mail terug aan mevrouw E. Daarin schrijft de klantregisseur dat van belang is dat de RSD alle papieren ontvangt omtrent de afwikkeling van de erfenis. Alleen de informatie over het ontvangen bedrag van € 19.000,00 is niet voldoende. Volgens de klantregisseur dient de RSD te beschikken

over een totaalbeeld van de ontvangen erfenis, dus ook de eindafrekening van de notaris. De klantregisseur wijst erop dat als mevrouw E. in de toekomst weer een uitkering aanvraagt, de RSD moet kunnen beoordelen of zij verantwoord op haar vermogen is ingeteerd. Verder schrijft de klantregisseur dat de RSD de uitkering zal intrekken vanaf de datum van het overlijden van haar vader, 24 oktober 2015. Over de periode dat mevrouw E. daarna een uitkering heeft ontvangen ontstaat zodoende een vordering tot terugbetaling.¹ De klantregisseur schrijft dat zij een brief zal sturen met een termijn voor het inleveren van de ontbrekende stukken.

De klantregisseur verstuurt die brief met datum 13 juni 2016² aan mevrouw E. Daarin schrijft de klantregisseur dat mevrouw E. op 24 mei 2016 te kennen heeft gegeven dat zij een deel van de erfenis na de verkoop van het huis heeft ontvangen. De klantregisseur schrijft dat de RSD de gevraagde bewijsstukken hieromtrent nodig heeft. Verder schrijft de klantregisseur dat het recht van mevrouw E. op een bijstandsuitkering wordt opgeschort met ingang van 1 mei 2016. Mevrouw E. heeft zich volgens de RSD namelijk niet gehouden aan de inlichtingenplicht, waardoor de RSD niet kan beoordelen of mevrouw E. nog recht heeft op een uitkering. De opschorting kan ten hoogste acht weken duren.

De klantregisseur verzoekt mevrouw E. uiterlijk 4 juli 2016 de volgende gegevens en/of bewijsstukken in te leveren:

- Huidige stand van zaken en bewijsstukken met betrekking tot de afwikkeling van de erfenis van de vader;
- Bewijsstukken van de verkoop van het huis en de afwikkeling hiervan (afrekening notaris);
- Bewijsstukken van gelden die mevrouw E. heeft ontvangen in verband met de afwikkeling van de erfenis. Het moet gaan om bewijsstukken waaruit blijkt vanaf wanneer mevrouw E. over de erfenis beschikt en wat de totale hoogte van de erfenis is.

Op 20 juni 2016 reageert mevrouw E. per e-mail. Mevrouw E. schrijft aan de klantregisseur dat zij niet begrijpt dat zij alle papieren omtrent de afwikkeling van het overlijden van haar vader aan de RSD moet verstrekken. Mevrouw E. wijst erop dat zij met het uit de erfenis van haar oma ontvangen bedrag van € 19.000,00 vanaf

¹ De RSD heeft uiteindelijk de uitkering ingetrokken vanaf de datum van het overlijden van de oma van mevrouw E. (18 april 2015) en heeft, zowel in de bezwaarprocedure als bij de klachtbehandeling, ontkend dat medewerkers aan mevrouw E. hadden meegedeeld dat de uitkering met ingang van de overlijdensdatum van haar vader zou worden ingetrokken. Hiermee staat echter vast dat de RSD dat ten onrechte heeft ontkend. Daarmee is overigens niet gezegd dat hier ook sprake was van een toezegging die kon leiden tot een andere beslissing. Of dat zo was had mevrouw E. in een beroepsprocedure aan de orde kunnen stellen.

² In deze brief staat dat de brief van de RSD van 7 juni 2016 als niet geschreven kan worden beschouwd. De brief van 7 juni 2016 wordt in dit rapport dan ook niet verder vermeld.

24 oktober 2015 geen recht meer heeft op een bijstandsuitkering. Volgens mevrouw E. is alles wat daarna in financiële zin heeft plaatsgevonden niet van belang voor de RSD, zolang zij niet opnieuw een bijstandsuitkering aanvraagt. Op het moment dat mevrouw E. opnieuw een bijstandsuitkering aanvraagt, kan de RSD volgens mevrouw E. beoordelen of zij weer in aanmerking komt voor een uitkering. Mevrouw E. begrijpt dat de RSD dan ook zal onderzoeken of zij het geld niet over de balk heeft gesmeten. Mevrouw E. schrijft dat als de RSD bij haar standpunt blijft, zij in bezwaar zal gaan. Voor mevrouw E. is dit een principiële kwestie. Zij is van mening dat de overheid alleen achter de voordeur mag kijken als de overheid daar een tegenprestatie tegenover zet. Preventief vragen naar het ontvangen bedrag uit de erfenis van haar vader is volgens mevrouw E. niet de taak van de RSD. Mevrouw E. sluit af met de opmerking dat zij graag zo spoedig mogelijk een duidelijk gespecificeerde eindafrekening ontvangt om aan de terugvordering te kunnen voldoen.

Een nieuwe klantbeheerder stuurt mevrouw E. op 17 november 2016 een brief. Daarin schrijft hij dat de bijstandsuitkering van mevrouw E. nog niet is beëindigd. Hij biedt excuses aan omdat de afwikkeling lang duurt. Hij vraagt mevrouw E. uiterlijk 28 november 2016 bewijsstukken in te leveren van gelden die zij heeft ontvangen in verband met de afwikkeling van de erfenis. Het moet gaan om bewijsstukken waaruit blijkt vanaf wanneer mevrouw E. over de erfenis beschikt en wat de totale hoogte van de erfenis is.

Op 25 november 2016 ontvangt de RSD een kopie van een bankafschrift van mevrouw E., waaruit de hoogte blijkt van de door haar geërfde bedragen.

Op 30 november 2016 vraagt mevrouw E. per e-mail aan de RSD naar de stand van zaken en geeft te kennen dat zij hoopt dat de zaak snel kan worden afgehandeld.

Op diezelfde dag stuurt de klantbeheerder een e-mail terug, waarin hij schrijft dat hij probeert haar zaak morgen af te ronden. Dan zou mevrouw E. daar aan het eind van de week bericht over krijgen.

Mevrouw E. dient op 19 december 2016 bij de RSD een klacht in over de afhandeling van haar dossier. Zij schrijft in haar e-mail aan de klachtencoördinator dat zij na het overlijden van haar vader direct bij de RSD heeft gemeld dat zij een erfenis zou ontvangen. Mevrouw E. stelt dat zij vanaf die tijd steeds aan haar verplichtingen heeft voldaan en alle gevraagde informatie heeft verstrekt. Volgens mevrouw E. kreeg zij van de RSD geen antwoorden op haar vragen. Haar dossier ging steeds naar een andere medewerker, waardoor mevrouw E. de situatie steeds opnieuw moest uitleggen. Mevrouw E. schrijft verder in haar klacht dat zij keer op keer brieven kreeg met het verzoek om informatie met daarbij een dreiging van het opleggen van een boete. Zij heeft in het laatste half jaar toezeggingen gekregen over de termijn van afhandeling, maar die zijn volgens mevrouw E. niet nagekomen. Mevrouw E. wil graag nog in het jaar 2016 het bedrag voldoen dat zij is verschuldigd aan de RSD.

De RSD verstuurt op 20 december 2016 een besluit van 1 december 2016 aan mevrouw E. Daarin heeft de RSD besloten het recht op bijstand met ingang van

1 mei 2016 in te trekken. De reden daarvan is dat mevrouw E. de vermogensgrens met € 57.376,83 overschrijdt. Op 24 en 30 mei 2016 is een erfenis uitbetaald aan mevrouw E. Daarom is de betaling van de uitkering per 1 mei 2016 stopgezet. Het recht op de eerste erfenis is echter ontstaan op 18 april 2015, dat is het moment waarop degene van wie mevrouw E. de eerste erfenis ontving (haar oma) is overleden. Daarom moet mevrouw E. de uitkering over de periode van 18 april 2015 tot 1 mei 2016 aan de RSD terugbetalen. De RSD vordert met een besluit van 3 januari 2017 een bedrag van € 10.492,- terug. Mevrouw E. maakt op 23 januari 2017 bezwaar. In het besluit op bezwaar van 19 april 2017 verklaart de RSD het bezwaar gegrond voor wat betreft de vermogensvaststelling en voor het overige ongegrond.

WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?

Bij brief van 26 januari 2017 reageert de RSD op de klacht. Daarin schrijft de RSD dat pas nadat het geld op de rekening van mevrouw E. was gestort, de RSD kon beoordelen wat er met haar bijstandsuitkering zou gebeuren. Vervolgens geeft de RSD het volgende overzicht van de gebeurtenissen. Op 24 en 30 mei 2016 is een erfenis aan mevrouw E. uitbetaald. Daarom heeft de RSD de betaling van haar uitkering per 1 mei direct stopgezet. Op 13 juni 2016 heeft mevrouw E. een kopie van een bankafschrift met daarop de uitbetaling van de erfenis van haar oma bij de RSD ingeleverd. In de brieven van 12 mei 2016, 13 juni 2016 en 17 november 2016 heeft de RSD mevrouw E. verzocht om alle bewijsstukken met betrekking tot de ontvangen erfenis in te leveren. Dit gold dus ook voor de erfenis van haar vader. Op 25 november heeft mevrouw E. een kopie van een bankafschrift ingeleverd, waaruit blijkt dat het erfdeel in verband met het overlijden van haar vader is uitbetaald. Vervolgens heeft de RSD op 1 december 2016 het besluit over het intrekken van het recht op bijstand genomen. Dit heeft volgens de RSD geen negatieve invloed gehad op het bedrag dat mevrouw E. aan de RSD moet terug betalen, omdat zij per 1 mei 2016 feitelijk geen bijstandsuitkering meer ontving.

De RSD verklaart de klacht ongegrond. Volgens de RSD kon zij namelijk pas het besluit over het recht op bijstand van mevrouw E. nemen, nadat mevrouw E. na meerdere herinneringen alle bewijsstukken had ingeleverd. Dat was volgens de RSD op 25 november 2016.

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

Mevrouw E. is het hier niet mee eens en heeft daarom een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. Deze klacht heeft zij in haar brief van 14 april 2017 schriftelijk toegelicht. In aanvulling op hetgeen mevrouw E. reeds heeft verwoord in haar oorspronkelijke klacht geeft ze nog aan dat ze pas veertien maanden na het overlijden van haar vader het besluit over de beëindiging van haar bijstandsuitkering heeft ontvangen. De trage afhandeling van haar dossier had tot gevolg dat zij voor de inkomstenbelasting per 31 december 2016 over een hoger vermogen beschikte dan het geval was geweest als zij tijdig aan de RSD had kunnen terugbetalen.

ONDERZOEK DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman heeft besloten onderzoek in te stellen naar de klacht van mevrouw E. en heeft aan de RSD gevraagd een standpunt in te nemen over de klacht.

HOE REAGEERDE DE RSD?

In haar reactie handhaaft de RSD haar standpunt en argumentatie uit de klachtafhandelingbrief van 26 januari 2017. In aanvulling daarop voert de RSD nog het volgende aan.

De RSD wijst erop dat zij mevrouw E. in de brieven van 12 mei 2016 en 13 juni 2016 heeft gevraagd om alle bewijsstukken met betrekking tot de ontvangen erfenis in te leveren. Op 13 juni 2016 is het recht op bijstand voor de duur van acht weken opgeschort wegens het niet voldoen aan de inlichtingenplicht. In de periode van 13 juni 2016 tot 17 november 2016 zijn er geen contacten geweest tussen mevrouw E. en de RSD met betrekking tot haar erfenis. De uitkering was vanaf 1 mei 2016 niet meer betaalbaar gesteld en daarom werd niet meer actief de stand van zaken bijgehouden in het dossier van mevrouw E. Voor de verdere afwikkeling van de zaak had mevrouw E. geen bewijsstukken ingeleverd. De zaak lag stil tot halverwege augustus 2016. Rond deze tijd was een heronderzoek naar de stand van zaken gepland in het registratiesysteem van de RSD. Het heronderzoek heeft geresulteerd in de brief van 17 november 2016. In die brief heeft de RSD opnieuw aan mevrouw E. verzocht om bewijsstukken in te leveren. Mevrouw E. heeft dat op 25 november 2016 gedaan.

De RSD blijft bij haar standpunt dat de klacht van mevrouw E. ongegrond is. De afhandeling van de zaak heeft volgens de RSD uiteindelijk ongeveer viereneenhalve maand geduurd, te weten van 1 juni 2016 tot 3 januari 2017 exclusief de opschortingsperiode en de hersteltermijn.

HOE REAGEERDE MEVROUW E?

In aanvulling op hetgeen mevrouw E. al in haar klacht naar voren heeft gebracht, voert zij nog het volgende aan. Mevrouw E. stelt dat zij vaak telefonisch contact heeft opgenomen met de RSD. Een medewerker heeft volgens mevrouw E. excuses aangeboden voor de lange behandelduur en beloofd dat mevrouw E. binnen twee weken een beschikking zou krijgen. Mevrouw E. kan de naam van deze medewerker niet meer achterhalen, maar weet wel dat het gesprek heeft plaatsgevonden in de (na)zomer van 2016.

REACTIES NAAR AANLEIDING VAN HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN

In reactie op het verslag van bevindingen laat de RSD de Nationale ombudsman weten dat in het registratiesysteem na 12 november 2015 geen telefonisch contact meer is geregistreerd met mevrouw E. over de erfenissen. De RSD kan de e-mail van

20 juni 2016 niet terugvinden in het dossier. Volgens de RSD is er van 14 juni tot 17 november 2016 geen contact geweest tussen mevrouw E. en de RSD over de erfenissen.

Deze reactie wordt door de Nationale ombudsman nog voorgelegd aan mevrouw E. De heer X, die haar helpt bij het regelen van praktische zaken met de gemeente, reageert namens haar en geeft aan dat hij niet begrijpt waarom de RSD na 12 november 2015 geen telefoontjes meer heeft geregistreerd, terwijl hij en mevrouw E. daarna nog vaak hebben gebeld met de RSD. Verder vindt de heer X het exemplarisch voor de handelwijze van de RSD dat de e-mail van 20 juni 2016 niet in het dossier is terug te vinden. Hij schrijft dat er na de e-mail van 20 juni meerdere malen telefonisch contact is geweest met een bij name genoemde medewerker. Die medewerker heeft het dossier opgepakt na herhaaldelijk telefonisch aandringen van mevrouw E., aldus de heer X. Mevrouw E. wilde namelijk weten waar zij aan toe was, zoals zij in haar e-mail van 20 juni 2016 had gevraagd.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De Nationale ombudsman toetst de klacht aan het vereiste van voortvarendheid. Dit vereiste houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt.

Verder toetst de Nationale ombudsman de klacht aan het vereiste van een goede organisatie. Dit vereiste houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden.

De erfenissen van mevrouw E. zijn op 24 en 30 mei 2016 aan haar betaald. Van de tot die data verstreken tijd kan geen verwijt worden gemaakt aan de RSD. De RSD had immers informatie van mevrouw E. nodig over de hoogte van de ontvangen erfenissen. Die informatie wordt op 13 of 14 juni door de RSD – deels – ontvangen; mevrouw E. stuurt dan een bankafschrift waaruit de hoogte van de erfenis van haar oma blijkt. In reactie hierop stuurt de RSD haar diezelfde dag een brief met het verzoek om meer stukken op te sturen en dit voor 4 juli 2016 te doen. Mevrouw E. reageert hierop met een e-mail van 20 juni; ze geeft aan dat de RSD naar haar mening over voldoende informatie beschikt en verzoekt om een eindafrekening. Op deze e-mail volgt geen reactie meer van de RSD; tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman is duidelijk geworden dat deze e-mail bij de RSD niet in het dossier is vastgelegd.

In augustus 2016 staat dan een heronderzoek gepland in het computersysteem van de RSD. Hierna duurt het echter nog drie maanden voordat de RSD daadwerkelijk contact zoekt met mevrouw E., met een brief van 17 november 2016. Mevrouw E. reageert hierop door bankafschriften van de ontvangen erfenissen op te sturen; die worden op 25 november ontvangen door de RSD. Het hierop volgende besluit van 1 december 2016 wordt pas verzonden op 20 december; mevrouw E. heeft dan inmiddels een klacht

ingediend over de lange behandelduur. De RSD neemt het besluit tot terugvordering vervolgens niet meer in 2016 maar op 3 januari 2017.

Duidelijk is dat het ook aan de kant van mevrouw E. niet goed is gelopen. Zo heeft mevrouw E., ondanks het verzoek van de RSD van 13 juni, niet de gevraagde stukken gestuurd. De vertragingen die zijn ontstaan zijn dan ook niet geheel aan de RSD te wijten. Wel is de Nationale ombudsman van oordeel dat de RSD het geplande heronderzoek voortvarender had kunnen oppakken. Ook valt moeilijk te begrijpen dat een besluit van 1 december blijkbaar pas op 20 december is verzonden en dat de terugvorderingsbeslissing precies na de jaargrens is genomen, hetgeen voor de bepaling van de vermogensgrondslag voor de inkomstenbelasting van mevrouw E. nadelig is geweest. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat de RSD in dit opzicht heeft gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid. De RSD heeft in de brief aan mevrouw E. van 17 november 2016 daarom terecht excuses aangeboden voor de vertraagde afwikkeling. In de klachtafhandelingsbrief van 26 januari 2017 legt de RSD de verantwoordelijkheid voor de vertraagde afhandeling van het dossier echter geheel bij mevrouw E., zonder ook haar eigen verantwoordelijkheid hierin te erkennen. Hiermee doet de RSD onvoldoende recht aan de feiten.

De RSD stelt dat er na 12 november 2015 geen telefonisch contact meer is geweest tussen mevrouw E. en de RSD. De Nationale ombudsman acht dat niet aannemelijk, gelet op de verklaringen van mevrouw E. en de heer X en aanwijzingen daarvoor in de overgelegde stukken. Het is slordig dat de RSD deze contacten niet in het dossier heeft geregistreerd. Daarnaast is de e-mail van 20 juni 2016 niet in het dossier geregistreerd. Hierbij wordt overigens opgemerkt dat niet met zekerheid kan worden vastgesteld of die e-mail daadwerkelijk door de RSD is ontvangen.

De Nationale ombudsman wil over het voorgaande nog nader het gesprek aangaan met de RSD.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug te Zeist is gegrond wegens strijd met de vereisten van voortvarendheid en van een goede organisatie.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

