



# Rapport

Rapport over een klacht over de Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug

**Datum: 18 juli 2011**

**Rapportnummer: 2011/211**

## Klacht

Verzoeker, de heer L. klaagt namens de heer W. erover dat:

een teamleidster van de Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug een vraag lange tijd onbeantwoord heeft gelaten;

de teamleidster de klacht hierover zelf heeft behandeld.

## Rapport en beoordeling

### Algemeen

1. De heer W. ontvangt samen met zijn echtgenote van de Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug (RSD) een bijstandsuitkering naar de norm van een gezin. In verband met verblijf in het buitenland van de heer W. werd de uitkering verlaagd naar de norm voor een alleenstaande. Na terugkomst verzocht de heer W. de RSD de uitkering weer om te zetten naar de norm voor een gezin.

### I. Ten aanzien van het onbeantwoord laten van een vraag

#### Bevindingen

2. Bij e-mail van 24 februari 2009 vroeg de heer L. de betrokken teamleidster of aan de familie wel de juiste formulieren waren gestuurd. Hij refereerde daarbij aan het feit dat twee jaar eerder achteraf was gebleken dat met de juiste papieren de aanvraag veel eenvoudiger en sneller had kunnen gaan. Op 26 februari 2009 mailde de heer L. de teamleidster dat het zeer goed mogelijk was dat niet de juiste formulieren waren toegestuurd. Na een eerste reactie van haar was hij nog in afwachting van een vervolg. Dezelfde dag nog mailde de teamleidster de heer L. dat de uitkering van de echtgenote van de heer W. zou worden beëindigd en dat zij samen een nieuwe uitkering dienden aan te vragen. Dit betekende dat opnieuw formulieren moesten worden ingevuld en bewijsstukken moesten worden toegevoegd. Op 1 maart 2009 mailde hij de teamleidster dat het verschil in aanvraagprocedure tussen die in 2009 en die in 2007 hem niet duidelijk was. Hij vroeg haar om uitleg. Op 6 maart 2009 mailde de teamleidster de heer L. dat de RSD de gebruikelijke procedure zou volgen. Zij ging ervanuit dat een persoonlijk gesprek van de bijstandsconsulent met de heer M. en zijn vrouw zou volgen. Hierin kon de heer L. de situatie bespreken en zijn vragen stellen.

3. Op 8 juli 2009 mailde de heer L. de teamleidster dat niemand was uitgenodigd voor het persoonlijk gesprek en dat zijn vraag daarom nog steeds onbeantwoord was. Hij

verwachtte nog een antwoord op de vraag waarom een volgens hem in het honderd gelopen procedure was gevoerd en niet de verkorte aanvraagprocedure.

4. Op 23 augustus 2009 mailde de heer L. de teamleidster dat hij die week een antwoord op zijn vraag verwachtte. Op 27 augustus 2009 rappelleerde de heer L. de teamleidster en schreef: "Jammer, indien dit laten kletsen zal leiden tot een klacht". Op 28 augustus 2009 mailde de teamleidster de heer L. dat een andere teamleider zijn mail had beantwoord en verwees de heer L. naar hem. Op 1 september 2009 mailde de andere teamleider de heer L. dat hij op 27 juli 2009 had gereageerd op zijn mail en dat het hem niet duidelijk was of hij die mail had ontvangen of dat hij nog vragen had. Hij had hem op 27 juli 2009 gemaaild dat de aanvraag langer had geduurd dan de wettelijke termijn van acht weken, waarvoor de consulent mondeling en schriftelijk excuses had aangeboden. Er waren voorschotten verleend en een en ander was besproken met de zoon van de heer W.

5. Op 11 oktober 2009 mailde de heer L. de betrokken teamleidster en de andere teamleider dat het hem onvoldoende was gelukt om duidelijk te maken dat hij antwoord wilde op de vraag waarom niet de verkorte aanvraagprocedure was gevoerd.

Op 26 oktober 2009 mailde de heer L. de teamleidster dat hij nog geen antwoord had ontvangen. Hoe jammer hij het ook zou vinden, op deze manier leek een klacht onvermijdelijk te worden. Hij wachtte nog tot 15 november.

6. Bij brief van 19 december 2009 gericht aan de klachtencoördinator van de RSD vroeg hij de klachtencoördinator onder meer uit te zoeken wat het antwoord is op de door hem gestelde vraag.

7. Bij brief van 18 januari 2010 ging de teamleidster in op de klacht over het niet beantwoorden van de vraag over de gevoerde aanvraagprocedure. Volgens haar had zij al op 26 februari 2009 de heer L. kenbaar gemaakt dat de volledige aanvraagprocedure moest worden doorlopen, wat zij had herhaald in haar e-mail van 6 maart 2009. De RSD was daarom in de veronderstelling dat zij de vraag in voldoende mate had beantwoord, maar blijkt de klacht was dat niet het geval. Daarvoor bood de RSD excuses aan. Zij schreef dat de volledige aanvraagprocedure diende te worden gevolgd bij een terugkeer uit het buitenland na een verblijf langer dan de toegestane periode. Dit was volgens haar ook in de e-mail van 26 februari 2009 meegedeeld.

Standpunt van de RSD

8. De RSD merkt op dat in de periode van de aanvraagprocedure geen verzoek is ingediend door de heer L. om een gesprek te laten plaatsvinden. Zoals gezegd waren er wel contacten met de zoon van de heer W. De behandelend consulent heeft toen geoordeeld dat zij voldoende informatie had om de aanvraag af te handelen. Daarbij heeft een rol gespeeld dat deze werkwijze al eerder heeft plaatsgevonden.

In de periode na 8 juli 2009 gaat het mis met de beantwoording van de vragen van de heer L. De langdurige afwezigheid van de teamleidster is hiervan een van de medeoorzaken. In de afdoeningsbrief stelt de teamleidster in de veronderstelling te zijn geweest dat met haar e-mail van 26 februari 2009 de vraag van de heer L. al in voldoende mate was beantwoord. De RSD is van mening dat inderdaad de juiste procedure is gevolgd, namelijk de gebruikelijke procedure en dat dit al op 26 februari 2009 aan de heer L. is meegedeeld. Er geldt een vereenvoudigde aanvraagprocedure in het geval dat belanghebbende binnen zes maanden na beëindiging een hernieuwd beroep op bijstand doet. Bij een vereenvoudigde aanvraagprocedure dient de belanghebbende schriftelijk te verklaren dat de hem door het college voorgelegde gegevens, die van belang zijn voor het recht op uitkering en het college bekend zijn op basis van de eerdere uitkeringsrelatie, nog juist en volledig zijn. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid van het college voor de juistheid en volledigheid van de gegevens op grond waarvan het recht op bijstand of uitkering herleeft. Indien beschikbaar, kan bij een vereenvoudigde aanvraagprocedure gebruik worden gemaakt van een verkort aanvraagformulier. Uit de bestudering van de e-mails in de periode van oktober tot december 2009 blijkt volgens de RSD dat niet of onvoldoende wordt gereageerd op de verzoeken van de heer L. Ondanks de veronderstelling dat het antwoord op de vraag van de heer L. al was gegeven, zou het op zijn plaats zijn geweest, indien nogmaals uitdrukkelijk was ingegaan op zijn vraag. Dit is ten onrechte niet gebeurd en tevens is het niet juist dat dit aspect niet expliciet is aangekaart in de afdoeningsbrief van de teamleidster van 18 januari 2010. Uiteindelijk is in deze brief nogmaals een uitleg gegeven van de te volgen procedure.

Standpunt de heer L.

9. De heer L. merkt op dat in de e-mail van 26 februari 2009 alleen is aangegeven dat de daarin beschreven aanvraagprocedure de juiste is. Niet is aangegeven wat de reden is dat de procedure de juiste is. Bij een voorgaande afwezigheid van de heer W. was hij ingelicht over het feit dat ook toen de verkorte aanvraagprocedure door de RSD had moeten worden gevolgd, maar dat toen de RSD fout op fout stapelde en onder andere de gebruikelijke (lange) procedure volgde op verkeerde gronden. Toen werd hem door de teamleidster als criterium voor de verkorte procedure aangegeven "indien een cliënt binnen een jaar na vertrek naar het buitenland zich weer opnieuw aanmeldt voor een uitkering". In dit verband verwijst hij ook naar zijn mail van 1 maart 2009, waarin hij expliciet stelt dat heer W. een jaar minus een dag in het herkomstland was verbleven. Het "laten kletsen" duurde volgens hem dus onverminderd voort. Vandaar zijn vanaf begin maart 2009 steeds herhaalde en niet beantwoorde vraag: waarom deze keer deze procedure? In de brief aan de Nationale ombudsman geeft de RSD voor het eerst het antwoord op zijn vraag. Er geldt een vereenvoudigde aanvraagprocedure in het geval dat belanghebbende binnen zes maanden na beëindiging een hernieuwd beroep op bijstand doet. Dit was dus het antwoord waar hij bijna twee jaar op zat te wachten en dat nooit kreeg ondanks al zijn verzoeken daartoe.

Hij had niet verzocht om een gesprek, omdat hij alles had overgedragen aan de zoon van de heer W. De teamleidster had hem bovendien geschreven dat in deze gebruikelijke procedure een gesprek met de zoon zou plaatsvinden waar de consulent dan antwoord zou geven op de levende vragen. Dat de behandelende consulent het op grond van de stukken niet nodig achtte dat gesprek te doen plaatsvinden, gaat voorbij aan de door de teamleidster gedane belofte en daaruit blijkt bovendien dat de heer W. niet serieus wordt genomen, daar deze, zoals bekend, bij de RSD vragen had. De heer L. vindt dat de consulent van de teamleidster had moeten horen dat er vragen waren en dat er dus een gesprek zou moeten plaatsvinden.

Dat de teamleidster kan stellen dat zij in de veronderstelling was de vraag afdoende te hebben beantwoord, werd volgens de heer L. gelogenstraft doordat hij keer op keer terug kwam op de vraag. Ook heeft de RSD niet laten zien, waar de RSD hem had geschreven dat de verkorte procedure gevolgd diende te worden, indien minder dan een half jaar afwezigheid na uitschrijving het geval is.

### **Beoordeling**

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit impliceert dat een overheidsinstantie een vraag van een burger tijdig en afdoende dient te beantwoorden.

Naar aanleiding van zijn eerste e-mail van 24 februari 2009 over de aanvraagprocedure is er veelvuldig gemaïld tussen de heer L. en de RSD. Een antwoord op zijn vraag expliciet gesteld in zijn e-mail van 1 maart 2009 waarom bij de nieuwe aanvraag in 2009 niet zoals eerder de verkorte, maar de volledige aanvraagprocedure werd gevoerd, werd pas beantwoord in de klachtafdoeningsbrief van de teamleidster van 18 januari 2010 en nader met de brief van de RSD aan de Nationale ombudsman van 10 februari 2011. In zoverre heeft de gemeente niet voldaan aan het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk

## **II. Ten aanzien van het door de teamleidster behandelen van de klacht**

### **Bevindingen**

10. Bij brief van 19 december 2009 gericht aan de klachtencoördinator van de RSD met als kop: klacht en als onderwerp vermeld: teamleidster 2/1, vroeg hij de klachtencoördinator:

In een ontvangstbevestiging de verantwoordelijke(n) aan te spreken op het klantvriendelijke gedrag van "het laten kletsen";

uit te zoeken wat het antwoord is op de door hem gestelde vraag;

bij verwijtbaar in gebreke blijven van de verantwoordelijke(n) deze hiervoor passend te "sanctioneren".

Op 21 december 2009 deelde de klachtencoördinator de heer L mee dat de betrokken teamleidster de klacht in behandeling zou nemen. In reactie daarop schreef de heer L. de klachtencoördinator dat hij het incorrect vond dat de betrokken teamleidster de klacht zou behandelen. Zij was partij in het "conflict" en de enige hoofdrolspeelster. Hij ging ervanuit dat haar leidinggevende de klacht zou behandelen.

Bij brief van 18 januari 2010 wees de klachtencoördinator het verzoek tot klachtbehandeling door een leidinggevende af. De teamleidster was volgens de RSD het eerste aanspreekpunt om de nog openstaande vraag te beantwoorden. Dit was voor de RSD redengevend geweest om de klacht door haar te laten behandelen en om korte termijn aan te geven op de vraag. De RSD hoopte hiermee te komen tot een adequate, maar ook spoedige oplossing van het conflict.

Bij een tweede brief van 18 januari 2010 ging de teamleidster in op de klacht over het niet beantwoorden van de vraag over de gevoerde aanvraagprocedure.

#### Standpunt van de RSD

11. De RSD stelt dat ten tijde van het indienen van de klacht het laten behandelen ervan door de teamleidster de geëigende weg leek te zijn, nu de beantwoording van de nog steeds bij de heer L. openstaande vraag de meeste prioriteit kreeg. Er is getracht door middel van een snelle procedure te komen tot een bevredigend resultaat voor de heer L. Achteraf gezien kan de RSD niet anders concluderen dan dat deze klacht had moeten worden behandeld door de direct leidinggevende van de teamleidster. De RSD is echter van mening dat terugwijzing voor behandeling van deze klacht door de juiste persoon niet meer opportuun is. De klacht van de heer L. is inmiddels uitgebreid geanalyseerd, waarbij is opgemerkt dat er zaken zijn misgegaan maar ook dat de vraag van de heer L. al bij aanvang inhoudelijk is behandeld door de teamleidster. Hierin zit ook de kiem van de miscommunicatie. Dat uiteindelijk niet adequaat is gereageerd op de e-mails van de heer L. wordt onderschreven.

#### Standpunt de heer L.

12. Het door de teamleidster laten behandelen van een klacht over haar zelf is als de slager die zijn eigen vlees keurt, aldus de heer L. De RSD erkent nu, weliswaar achteraf, dat de teamleidster deze klacht niet zelf had mogen behandelen. Volgens de RSD zou het niet opportuun zijn de klacht alsnog door de direct leidinggevende te laten doen, omdat de vraag al bij aanvang door de teamleidster inhoudelijk zou zijn behandeld. Deze reden van niet-opportuun verval volgens hem, nu hij heeft aangetoond dat de teamleidster nooit het

antwoord heeft gegeven zoals vermeld in de brief van de RSD van 10 februari 2011.

De heer L. merkt verder op dat het ook de klachtencoördinator niet was opgevallen dat hij nooit eerder dit antwoord op zijn vraag had gekregen.

Volgens hem gebeurt het te vaak en al jaren lang dat achteraf moet worden geconstateerd dat de RSD niet goed heeft gehandeld (gegrondheidsverklaring van de klachten), maar dat de RSD er niets van blijkt te leren.

### **Beoordeling**

Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat overheidsinstanties zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden. Dit betekent dat de klachtbehandelaar die een klacht behandelt niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Dit vloeit ook voort uit artikel 9:7, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht en het Klachtenprotocol van de RSD (zie Achtergrond onder 1 en 2).

Vaststaat dat de teamleidster de klacht over haar zelf heeft behandeld. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft zij daarmee de schijn van partijdigheid gewekt. Ongeacht de goede bedoeling om door middel van een snelle procedure te komen tot een bevredigend resultaat voor de heer L. diende de RSD de klacht door een afdelingshoofd te laten behandelen en niet door de ambtenaar over wie werd geklaagd. Dit zou de gewenste snelle procedure om te komen tot een bevredigend resultaat overigens niet in de weg hoeven te hebben gestaan. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat de RSD het verbod van vooringenomenheid heeft geschonden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

### **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug, is:

gegrond ten aanzien van het onbeantwoord laten van een vraag wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatiestrekking;

gegrond ten aanzien van het door de teamleidster behandelen van de klacht wegens schending het verbod van vooringenomenheid.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de RSD erkend heeft dat niet of onvoldoende was gereageerd op de vraag van de heer L. en dat zijn klacht hierover niet had mogen worden behandeld de teamleidster.

# Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

E-mails van de heer L. aan de teamleidster en/of de andere teamleider van 24 en 26 februari, 1 maart, 8 juli, 23 en 27 augustus, 11 en 26 oktober 2009

E-mails van de teamleidster of de andere teamleider aan de heer L. van 6 maart, 27 juli, 28 augustus, 1 september 2009

Brief van 19 december 2009 en ongedateerd e-mail van de heer L. aan de klachtencoördinator van de RSD

Brieven van de RSD aan de heer L. van 21 december 2009 en 18 januari 2010

E-mails van de heer L. aan de Nationale ombudsman van 8 februari 2010 en 10 maart 2011

Notitie van telefoongesprek van de heer L. met een onderzoeker van de Nationale ombudsman op 24 september 2010

Brief van de RSD aan de Nationale ombudsman van 10 februari 2011

## Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:7, eerste lid

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

### **Protocol in- en extern klachtrecht Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug**

2.1.3 De klacht wordt behandeld door iemand die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Bij klachten tegen gedragingen van ambtenaren geldt het uitgangspunt dat de direct-leidinggevende de klacht behandelt. Indien de direct-leidinggevende bij de gedraging die tot de klacht heeft geleid, betrokken is geweest, geschiedt de behandeling van de klacht door zijn of haar direct-leidinggevende.

Klachten die zijn gericht tegen:

- een medewerker worden behandeld door de teamleider;



- een teamleider, door zijn afdelingshoofd;

2.2.12 De klachtencoördinator verstrekt het klaagschrift aan de betrokken direct-leidinggevende. Hij informeert de direct-leidinggevende omtrent eventueel onderzochte mogelijkheden voor een snelle en informele afhandeling welke zijn uitgevoerd door hem.