



KLACHTAFHANDELING

Datum : 26 maart 2018
Van : XX
Aan : College B&W
Onderwerp : Klachten inzake aanvraag PW-uitkering en handelwijze XX, consulent
Claimbeoordeling
Oordeel KC : Deels gegrond en deels ongegrond, met aanbevelingen

AANBEVELING

Op basis van het onderzoek geeft het Klachtencommissariaat het college de volgende aanbevelingen:

- 1) Afzien van opvragen van sollicitaties en bewijs inschrijving uitzendbureaus indien er sprake is van instroom in de bijstand als gevolg van beëindiging ZW-uitkering.
- 2) Naast informatie over het automatische voorschot ook informatie over voorschot bij 'broodnodig' opnemen bij het aanvraagformulier
- 3) In de opschortingsbrief duidelijker vermelden wat de gevolgen zijn voor de beslistermijn van de aanvraag indien niet alle benodigde stukken zijn ingeleverd (duur opschorting vermelden)

KLACHT

Op 8 februari jl. heeft XX zich met haar klachten gewend tot het Klachtencommissariaat. Haar klachten hebben betrekking op de aanvraag voor een uitkering op grond van de Participatiewet en de handelwijze van XX, consulent Claimbeoordeling.

Het Klachtencommissariaat heeft getracht de klacht via de informele aanpak (gesprek tussen XX en teamleider Claimbeoordeling en consulent) te laten behandelen.

In eerste instantie heeft XX aangegeven in te stemmen met de informele aanpak. Op 7 maart jl. heeft zij het Klachtencommissariaat laten weten bij nader inzien hiervan af te zien en toch te kiezen voor een formele behandeling van haar klacht.

Naar aanleiding van haar verzoek en om te voorkomen dat de behandeling van de klacht vertraging zou oplopen, heeft het Klachtencommissariaat besloten een klachtgesprek ('hoorzitting') te houden en partijen tegelijk te horen.

Het klachtgesprek heeft op 16 maart jl. plaatsgevonden.

Bij dit gesprek waren aanwezig, XX en haar vriendin, XX (teamleider Claimbeoordeling), XX (consulent Claimbeoordeling) en XX (adviseur Klachtencommissariaat).



KlachtenCommissaris

Hierna volgen de klachten, zoals die door XX aan het Klachtencommissariaat zijn voorgelegd en zoals die zijn besproken tijdens het klachtgesprek, en de reactie van de afdeling Claimbeoordeling.

Voor wat betreft de klachten inzake de aanvraag, stelt XX het volgende:

1) Met de brief van 20 december 2017 heeft de gemeente Enschede gegevens opgevraagd die al ingeleverd waren en die niet nodig waren voor de beoordeling van de aanvraag.

Op het moment dat de afdeling Claimbeoordeling deze brief verzond, had XX al een kopie van haar huurcontract, haar zorgpolis en het bewijs voor de Wet taaleis ingeleverd.

Reactie Claimbeoordeling:

Op het moment dat de opschortingsbrief verzonden werd, is niet gezien dat mevrouw de 3 genoemde stukken had ingeleverd. Nadat de klacht is ontvangen is het een en ander nagekeken en gebleken is dat een kopie van het huurcontract en het bewijs Wet taaleis ingeleverd waren. Een kopie van de zorgpas was niet ingeleverd.

De overige stukken inzake arbeidsverplichtingen, bank- en giroafschriften, afwijzing WW-uitkering en bewijs schulden die met de opschortingsbrief zijn opgevraagd, waren nodig voor de beoordeling van het recht op bijstand.

2) Mevrouw is niet gewezen op de mogelijkheid voor het aanvragen van een voorschot.

Mevrouw is door de gemeente niet geïnformeerd over de mogelijkheid voor een voorschot, dit geldt zowel voor het automatische voorschot als voor een voorschot in geval van broodnood.

In de week van 18 december 2017 heeft haar vriendin haar op deze mogelijkheid gewezen en toen heeft zij zich direct tot de gemeente gewend voor het vragen van een voorschot.

Reactie Claimbeoordeling

In het informatieblad bij de aanvraag worden aanvragers geïnformeerd over het recht op een automatische voorschot.

3) De afhandeling van de aanvraag heeft (zonder aanleiding dan wel motivering door de gemeente) langer geduurd dan de wettelijke termijn van 8 weken.

De gemeente heeft mevrouw niet geïnformeerd dat de behandeling van haar aanvraag langer zou duren dan de wettelijke termijn van 8 weken.

Reactie Claimbeoordeling:

In de opschortingsbrief van 20 december 2017 wordt aangegeven, dat de beslissing op de aanvraag wordt opgeschort (vertraagd) omdat niet alle gevraagde stukken zijn ingeleverd.



Voor wat de handelwijze van de consulent Claimbeoordeling betreft, stelt zij het volgende:

4) Aanvraag niet afgehandeld binnen toegezegde termijn

Bij diverse contacten heeft XX gezegd dat de aanvraag de volgende week afgehandeld zou zijn. Ook heeft mevrouw XX, consulent Handhaving tijdens het huisbezoek van 31 januari jl. gezegd dat de aanvraag op uiterlijk 6 februari 2018 afgehandeld zou zijn. Dit is echter niet gebeurd. De aanvraag is pas na 8 weken afgehandeld.

Reactie Claimbeoordeling:

Er is geen termijn met XX afgesproken voor wat betreft de afhandeling van de aanvraag. Bij elk contact met mevrouw is haar verteld dat getracht wordt haar aanvraag zo snel mogelijk af te handelen. Een concrete datum is hierbij niet genoemd.

De afdeling streeft ernaar aanvragen binnen de wettelijke termijnen af te handelen.

Over de opmerking van XX kan de afdeling niets zeggen. Men is hier niet van op de hoogte.

5) Er is 1 of 2 keer niet of te laat gereageerd op een terugbelverzoek.

Ondanks een terugbelverzoek en een toezegging dat zij binnen 2 werkdagen teruggebeld zou worden, is XX niet teruggebeld door XX. Zij is pas na 5 dagen teruggebeld.

Reactie Claimbeoordeling:

De afdeling heeft altijd tijdig gereageerd op terugbelverzoeken van mevrouw.

Wel is het zo dat vanwege een telefoonstoring op 1 terugbelverzoek niet binnen 48 uur, maar binnen 72 uur is gereageerd.

6) Vragen over de hoogte van de uitkering zijn niet beantwoord.

De consulent Claimbeoordeling heeft vragen over de hoogte van de uitkering niet beantwoord.

XX is geadviseerd via Google uit te zoeken wat de hoogte van haar uitkering is.

Reactie Claimbeoordeling

XX heeft XX diverse malen geïnformeerd over de hoogte van de uitkering. Zij heeft XX niet verwezen naar Google.



7) Schending privacy

XX had een schriftelijke machtiging afgegeven om medisch informatie bij de huisarts in te winnen zodat beoordeeld kon worden of zij wel of niet arbeidsgeschikt is. De huisarts heeft geweigerd om informatie te verstrekken. Hierop heeft de consulent Claimbeoordeling mevrouw tijdens een gesprek gevraagd wat haar 'ziektes' zijn.

Volgens mevrouw mag de consulent dit niet vragen en is dit in strijd met de privacywetgeving.

Reactie Claimbeoordeling:

XX heeft XX niet gevraagd naar haar 'ziektes'. Wel is XX in kennis gesteld van de weigering van de huisarts om informatie te verstrekken.

ONDERZOEK KC

Voorafgaand aan het klachtgesprek heeft het Klachtencommissariaat met toestemming van XX de afdeling Claimbeoordeling verzocht om het uitkeringsdossier. Aan dit verzoek is gehoor gegeven. Ook is de afdeling GCC Werk en Inkomen verzocht informatie aan te leveren over de contacten tussen mevrouw en de gemeente in de periode vanaf december 2017. Ook aan dit verzoek is gehoor gegeven. Hierna de bevindingen en de conclusies:

1) Met de brief van 20 december 2017 heeft de gemeente Enschede gegevens opgevraagd die al ingeleverd waren en die niet nodig waren voor de beoordeling van de aanvraag.

Bij het doornemen van het uitkeringsdossier is gebleken dat de door XX genoemde stukken op het moment dat de opschortingsbrief verzonden werd, ingeleverd waren. Mevrouw had geen kopie van haar zorgpas ingeleverd, maar wel een kopie van de zorgpolis. Dit document wordt ook via het digitale aanvraagformulier opgevraagd.

Onzes inziens hadden deze stukken door de gemeente niet nogmaals opgevraagd moeten worden. Dit deel van de klacht achten wij derhalve gegrond.

Voor wat betreft het opvragen van de bank- en giroafschriften, de afwijzing van de WW-uitkering en bewijzen van schulden is het Klachtencommissariaat van mening dat deze gegevens nodig waren voor het beoordelen van het recht op bijstand. Deze gegevens zijn naar het oordeel van het Klachtencommissariaat dan ook terecht opgevraagd.

Dit deel van de klacht achten wij daarom ongegrond.

Voorts wil het Klachtencommissariaat het volgende opmerken met betrekking tot het opvragen van de stukken inzake de arbeidsverplichtingen. In dit geval is XX gevraagd om de volgende gegevens in te leveren:



KlachtenCommissaris

- Arbeidsverplichtingen

- overzicht en bewijsstukken van de verrichte sollicitaties afgelopen 2 maanden
- lijst namen uitzendbureaus waar u staat ingeschreven
- bewijsstukken waaruit blijkt dat u de mogelijkheden heeft onderzocht om een opleiding met studiefinanciering te gaan volgen.

Bewijsstuk van een behandelend arts of specialist waaruit blijkt dat u niet in staat bent om te werken.

XX ontving tot 11 december 2017 via het UWV een uitkering op grond van de Ziektewet. Om deze reden hoefde mevrouw niet te solliciteren en hoefde zij zich ook niet bij uitzendbureaus in te laten schrijven.

Gezien voorgaande kon XX dan ook niet voldoen aan het verzoek van de gemeente om sollicitaties en namen van uitzendbureaus te overleggen.

In het kader van maatwerk adviseert het Klachtencommissariaat om in geval er sprake is van beëindiging van een ZW-uitkering deze informatie niet op te vragen.

2) Mevrouw is niet geweest op de mogelijkheid voor het aanvragen van een voorschot.

Het Klachtencommissariaat heeft het aanvraagformulier en de informatie over het voorschot bestudeerd. Hieruit blijkt dat de aanvrager geïnformeerd wordt over het recht op het automatische voorschot.

Daarnaast is uit de verkregen informatie van het GCC Werk en Inkomen gebleken dat XX op 4 december 2017 door de GCC-medewerker geïnformeerd is over de mogelijkheid voor een voorschot voor broodnood per 11 december 2017 (moment waarop haar ZW-uitkering werd beëindigd).

XX heeft tijdens het klachtgesprek verteld dat zij deze informatie graag van de behandelende consulent, in dit geval van XX, had willen ontvangen. Dit is niet gebeurd. Pas nadat zij zich telefonisch gemeld had voor een voorschot heeft de consulent Claimbeoordeling haar een voorschot verstrekt.

XX heeft op 12 december 2017 de aanvraag ingediend.

Naar het oordeel van het Klachtencommissariaat is mevrouw voldoende en tijdig geïnformeerd over de mogelijkheden voor een voorschot.

Dat deze informatie niet persoonlijk is verstrekt door XX doet daar niets aan af.

Deze klacht achten wij daarom ongegrond.

Tijdens het onderzoek is het Klachtencommissariaat gebleken dat informatie over een voorschot bij 'broodnood' wel verstrekt is door de medewerker van het GCC. Deze informatie is echter niet opgenomen in de informatie bij het aanvraagformulier.

In het kader van de goede informatieverstrekking zal het Klachtencommissariaat het college adviseren deze informatie ook bij het aanvraagformulier op te nemen.



KlachtenCommissaris

3) De afhandeling van de aanvraag heeft (zonder aanleiding dan wel motivering door de gemeente) langer geduurd dan de wettelijke termijn van 8 weken.

Bij het doornemen van het aanvraagformulier is het Klachtencommissariaat gebleken dat de gemeente de aanvrager informeert over de behandeltermijn van de aanvraag en de opschorting van deze termijn als niet alle gegevens zijn ingeleverd die nodig zijn om het recht op uitkering te kunnen beoordelen. (XX gaf tijdens het klachtgesprek aan dat zij deze informatie niet had gelezen)

Daarnaast is XX ook met de brief van 20 december 2017 geïnformeerd over de opschorting/vertraging van de beslistermijn.

(Tijdens het klachtgesprek gaf XX aan zich niet gerealiseerd te hebben dat de brief van 20 december 2017 een opschortingsbrief is).

Het Klachtencommissariaat is van mening dat XX door de gemeente wel geïnformeerd is over de opschorting van de beslistermijn van de aanvraag.

Gezien voorgaande acht het Klachtencommissariaat deze klacht ongegrond.

Tijdens het onderzoek is het Klachtencommissariaat gebleken dat de informatie die bij het aanvraagformulier wordt verstrekt over de behandeltermijn en de opschorting vollediger en duidelijk is dan de informatie in de opschortingsbrief.

Bij het aanvraagformulier wordt duidelijk vermeld dat de beslistermijn van 8 weken bij het ontbreken van gegevens verlengd wordt met de termijn waarbinnen de aanvraag wordt aangevuld met de ontbrekende gegevens. Deze informatie ontbreekt in de opschortingsbrief.

In de opschortingsbrief staat alleen vermeld dat de beslissing op de aanvraag wordt opgeschort/vertraagd. De duur van de opschorting wordt niet vermeld.

In het kader van de goede informatieverstrekking zal het Klachtencommissariaat het college adviseren de opschortingsbrief duidelijker te formuleren.

4) Aanvraag niet afgehandeld binnen toegezegde termijn

Partijen hebben een andere weergave van de gevoerde gesprekken.

Van de contacten zijn geen gespreksopnamen of –verslagen gemaakt.

Het Klachtencommissariaat heeft XX, consulent Handhaving gevraagd of zij XX heeft toegezegd dat de aanvraag uiterlijk 6 februari 2018 zou zijn afgehandeld. In een reactie laat zij weten dat dit niet het geval is.

Op basis van de aanwezige informatie is het Klachtencommissariaat in deze niet in staat tot een oordeel te komen.



KlachtenCommissaris

5) Er is 1 of 2 keer niet of te laat gereageerd op een terugbelverzoek.

Uit de ontvangen informatie van het GCC Werk en Inkomen is gebleken dat de gemeente op 2 terugbelverzoeken van XX niet gereageerd heeft binnen de afgesproken termijn van 2 werkdagen. Het betreft hier het verzoek van 15 december 2017, welke op 20 december 2017 is afgehandeld en het verzoek van 26 januari 2018 welke op 31 januari 2018 is afgehandeld. Gezien voorgaande acht het Klachtencommissariaat deze klacht gegrond.

6) Vragen over de hoogte van de uitkering zijn niet beantwoord.

Partijen hebben een andere weergave van het gesprek. Van dit gesprek is geen geluidsopname en ook is er geen gespreksverslag. Dit maakt dat het Klachtencommissariaat in deze niet in staat is tot een oordeel te komen.

7) Schending privacy

In het rapport levensonderhoud wordt alleen vermeld dat er sprake is van een beperkt arbeidsvermogen. Er worden geen redenen hiervoor genoemd. Nu partijen een andere weergave hebben van hetgeen besproken is en van dit gesprek geen gespreksverslag of geluidsopname aanwezig is, kan het Klachtencommissariaat in deze niet tot een oordeel komen.

Bijlagen

- I. Opschortingsbrief d.d. 20 december 2017
- II. Informatie over behandeltermijn bij aanvraagformulier
- III. Informatie over automatische voorschot bij aanvraagformulier
- IV. Informatie over broodnod (contact GCC 4/12/2017)