

Klacht: @@ en @@ / @@

Aanvraag PW Uitkering

Datum: 18 september 2020

Advies: gegrond met aanbevelingen

Inleiding

Verzoekers hebben een slechte ervaring gehad bij hun aanvraag voor een PW-uitkering. Dit heeft veel stress, onzekerheid en verlies aan vertrouwen in hun wijkcoach en de gemeente opgeleverd. De oorzaak van het tot tweemaal toe afwijzen van hun PW-aanvraag lag bij de afdeling handhaving en is na de ontdekking van de fout met terugwerkende kracht en excuses hersteld.

Verzoekers en hun gemachtigde hebben de Klachtencommissaris verzocht om de klacht alsnog in behandeling te nemen, omdat in hun optiek de fout eerder ontdekt en hersteld had kunnen worden; het verwijzen naar bezwaar en het opnieuw indienen van aanvragen, was onnodig en leverde nieuwe stress op. Dit ook omdat er sprake was van een datalek. Daarnaast heeft gemachtigde van verzoeker gevraagd om ook uitdrukkelijk naar het verloop van de klachtenprocedure te kijken, dit omdat gemachtigde bij zijn eerste bezwaarschrift al aangegeven heeft dat er sprake is van een gedraging maar ook omdat er na het herstel van de fout verschillende reminders nodig waren om de klacht daadwerkelijk in behandeling te nemen.

De Klacht

De klachten van verzoekers zijn:

- A. Er is niets gedaan met de informatie van de wijkcoach, kort na de eerste afwijzing, dat de brief tot twee keer toe op het verkeerde adres bezorgd is.
- B. De fout is niet gecorrigeerd maar verzoekers werd aangegeven bezwaar te maken en een nieuwe aanvraag in te dienen. Bij de tweede aanvraag is dezelfde fout gemaakt, met een nieuwe afwijzing tot gevolg. Dit terwijl er in het bezwaarschrift tegen de eerste afwijzing al aangegeven was dat het bezorgadres verkeerd was.
- C. Er is sprake van 4 datalekken omdat op 4 verschillende dagen brieven met informatie over hun zijn bezorgd bij derden.

Klachtbehandeling ondanks excuses van de afdeling

Op 20 november heeft de afdeling JZR een mail gestuurd naar W&I dat de brieven bij de verkeerde camping bezorgd zijn en dat zodoende verzoekers niet hebben kunnen reageren. Op 22 november zijn twee medewerkers van de afdeling handhaving op bezoek geweest en hebben excuses aangeboden. Ook in het besluit van de toekenning zijn excuses aangeboden.

Toch ben ik in overleg met gemachtigde een formele klachtbehandeling gestart om 4 redenen:



1. De rol van de wijkcoach in deze procedure? Wat maakt dat de signalen genegeerd zijn.
2. Het vermeende datalek. Vanaf de 1^e mail van gemachtigde spreekt gemachtigde namens verzoekers van een vermeend datalek. Wat is er door de betrokken afdelingen met deze klacht gedaan?
3. Hoe loopt de samenwerking tussen alle bij de aanvraag betrokken afdelingen? En wat heeft dat voor een invloed op termijnen?
4. De rol van de klachtencommissaris bij het oppakken van deze klacht. Is de klacht voldoende voortvarend en effectief opgepakt?

De procedure

Op 8 november 2019 heeft de KC in de CC een mail gekregen van gemachtigde. Deze mail is ook aan W&I en JZR gestuurd en naar postbus 20 in de CC. Met de mail dient gemachtigde bezwaar in tegen het tot tweemaal toe ten onrechte afwijzen van een aanvraag PW voor zijn cliënten. In de mail geeft gemachtigde o.a. aan dat er sprake is van een datalek én dat tot tweemaal toe de brieven niet aangekomen zijn; bezorgd zijn op een verkeerd adres. Gemachtigde heeft dit in zijn bezwaar op 22 oktober¹ ook aangegeven. Op 19 november is er telefonisch contact geweest met gemachtigde, inhoudende dat de KC de klacht niet in behandeling neemt zolang de bezwaarprocedure loopt.

Op 19 februari 2020 stuurt gemachtigde een reminder aan de KC. Er is na 2 herinneringen (nog) niet op zijn klacht gereageerd. Op 21 februari heeft het KC gereageerd met excuses en wordt aangegeven dat de klacht alsnog in behandeling genomen wordt. Het onderzoek naar de klachten is door een interventie van gemachtigde in april omgezet naar formele klachtbehandeling.

2

Onderzoek

In het kader van het onderzoek zijn schriftelijke vragen gesteld aan de afdeling handhaving. Naar aanleiding van de antwoorden heeft er een telefonisch gesprek plaatsgevonden met de teamleider en één van de betrokken handhavers.

Er zijn vragen gestuurd naar de afdeling GCC van PDV. Naar aanleiding hiervan is er een gesprek geweest met teamleider FO. Ook is er een gesprek geweest met het afdelingshoofd PDV. Er zijn verder gesprekken gevoerd met de teamleider van de afdeling claim, de betrokken medewerker van afdeling claim, de wijkcoach, de teamleider van betrokken wijkcoach en de bij het bezwaarschrift betrokken jurist.

Feitenrelaas

Aan de hand van het dossier en de gesprekken is het volgende feitenrelaas opgesteld:

2019

5 augustus	Stopzetten uitkering ZW UWV en afwijzen WIA
8 augustus	Bezoek buitendienst HH voor gesprek over afloscapaciteit

¹ bij de afdeling juridische zaken



KlachtenCommissaris

21 augustus	Afwijzing bezwaar WIA: minder dan 26 weken gewerkt: in beroep gegaan
25 augustus	Aanvraag PW + doorgeven naam wijkcoach Mail noreply@enschede.nl uw aanvraag is ontvangen
26 augustus	Rapportage Verkort Vooronderzoek: "Gegevens uit het BRP komen overeen met de gegevens uit GWS. Betr. staan met hun vier minderjarige kinderen ingeschreven aan de @@. Dit betreft een risicoadres (@@)".
3 september	Tel mw. @@ , ze kan na digitale aanvraag niet alle stukken meer zien in mijnloket en weet niet meer wat ze allemaal ingeleverd heeft + problemen aantonen wet taaleis. Tel @@ wijkcoach met GCC over wet taaleis
17 september	Brief gestuurd aan verzoekers betreffende het opvragen ontbrekende gegevens/nog geen beslissing mogelijk: Huurcontract Bewijs afwijzing WIA/WW uitkering Uitnodiging gesprek: 20 september 2019 Mail noreply@enschede.nl uw aanvraag is opgeschort
20 september	Gesprek op stadskantoor met consultant + Voorschot 90% + Rapport vermoeden Fraude ingestuurd ivb met contant betalen huur (en geen betaalbewijzen huur) en risicoadres. In de toelichting op de aanvraag staat: Verzoekers geven aan een wijkcoach te hebben die bij hen thuis komt. HH wordt gevraagd risicoadres te controleren én door aanvragers aan te laten tonen wanneer de huur voor het laatst betaald is en op welke wijze
23 september	Telefoon dhr. @@ GCC of voorschot al is uitbetaald
24 september	Tel mw. @@ GCC of voorschot al is uitbetaald
24 september	Rapportage Handhaving: onderzoek naar de rechtmatigheid van de lopende aanvraag m.b.t. de woonsituatie.



KlachtenCommissaris

	<p>Vermoeden dat betrokkenen niet verblijven op het opgegeven adres. HH gaat uit van camping @@ nummer @@. "Betrokkenen hebben aangegeven daar een stacaravan te huren"</p> <p>Geen huurbetalingen te zien op ingeleverde bankafschriften.</p> <p>Huurcontract verlopen.</p> <p>In 2015 eerder sprake van fraude: gezamenlijke huishouding vastgesteld niet doorgegeven.</p> <p>24 september waarnemingen verricht²</p>
25 september	Second opinion ivb met afwijzen WIA
27 september	<p>Brief uitnodiging gesprek met verzoekers aanvraag PW door de afdeling handhaving.</p> <p>Meenemen (ook) huurcontract + recente betaalbewijzen huur</p> <p>Gesprek zou op 2 oktober moeten plaatsvinden.</p>
30 september	<p>Brief uitnodiging gesprek door medewerkers afdeling handhaving tussen de deur van de caravan gedaan (geen brievenbus) op camping @@ @@.</p> <p>Foto van gemaakt.</p>
2 oktober	<p>Verzoekers zijn niet op de afspraak verschenen en hebben zich niet afgemeld.</p> <p>Brief uitnodiging gesprek op 3 oktober persoonlijk bezorgd op de camping³ door medewerker afdeling handhaving.</p> <p>Geconstateerd dat de vorige brief van 30 september weg was net als enkele andere zaken bij de caravan.</p> <p>Besluit</p>
3 oktober	<p>Betrokkenen zijn niet op de afspraak verschenen en hebben zich niet afgemeld.</p> <p>Afsluiting rapportage handhaving van 24 september: 2x zonder tegenbericht niet verschenen, recht kan niet worden vastgesteld. Inlichtingenplicht ivb met woonsituatie niet nagekomen.</p> <p>Mail van handhaving aan consulent W&I: 2x niet gereageerd op uitnodiging gesprek op 2 oktober en 3 oktober.</p> <p>Rapportage Aanvraag Levensonderhoud</p>

² Noot KC: later blijkt dit de verkeerde camping te zijn.

³ Wederom op camping @@



KlachtenCommissaris

	<p>Besluit afwijzing aanvraag: niet gereageerd op brief 30 september en besluit 2 oktober</p> <p>Voorschot terugbetalen</p>
4 oktober	<p>Contact wijkcoach met verzoekers: uitnodiging nooit ontvangen.</p> <p>Wijkcoach zoekt contact met W&I (claim) geeft aan dat verzoekers brief nooit ontvangen hebben. Medewerker Claim (consulent): brief is persoonlijk afgegeven. Wijkcoach vraagt bewijsstukken op deze krijgt hij per mail.</p> <p>Rest contact wijkcoach en consulent Claim verloopt telefonisch daar zijn geen aantekeningen van.</p> <p>Wijkcoach heeft verzoeker geadviseerd nieuwe aanvraag in te dienen en bezwaar te maken.</p> <p>Nieuwe aanvraag PW</p> <p>Mail noreply@enschede.nl uw aanvraag is ontvangen</p>
11 oktober	<p>Brief opvragen ontbrekende gegevens en opschorten aanvraag.</p> <p>Opvragen: huurcontract + bewijs betaling huur</p> <p>+ bankafschriften</p> <p>Mail noreply@enschede.nl Uw aanvraag is opgeschort</p>
14 oktober	<p>Mail noreply@enschede.nl Uw zaak is afgehandeld</p>
22 oktober	<p>Bezwaarschrift via advocaat @@ als gemachtigde: Gemachtigde geeft aan dat de wijkcoach geïnformeerd heeft bij W&I over de brieven. Nav de door W&I toegestuurde foto's heeft de wijkcoach aan W&I aangegeven dat het de verkeerde woning betreft en het verkeerde complex is</p>
25 oktober	<p>Rapportage Vermoeden Fraude: rechtmatigheid lopende aanvraag. Onderzoek heeft betrekking op: wonende op een risico adres. "Betrokkenen staan ingeschreven op bovenstaand adres. Betreft @@ . Tijdens de vorige aanvraag zijn betrokkene tot 2 maal toe niet verschenen op uitnodiging van collega @. Graag opnieuw onderzoek naar de woonsituatie".</p>
29 oktober	<p>Telefoon mw. @@ of ze een voorschot kan krijgen, 4 weken zijn voorbij.</p>
31 oktober	<p>Telefoon dhr. @@ inz. overboeken eur 50</p>
1 november	<p>Telefoon mw. @@ voorschot is nog niet ontvangen. Antw.: staat vandaag eur @@ op de rekening.</p>



KlachtenCommissaris

4 november	Brief uitnodiging gesprek 6 november. Uitnodiging is persoonlijk bezorgd op de camping. "De camping heeft voor de bewoners een ruimte met eigen brievenbussen maar de namen van betrokkenen stonden nergens vermeld waardoor de uitnodiging bij de receptie in de brievenbus is gedaan".
6 november	Uitnodiging gesprek: niet verschenen of afgemeld Brief uitnodiging gesprek 7 november. "De beschikking is persoonlijk bezorgd op 6 november (brievenbus receptie camping)".
7 november	Uitnodiging gesprek: niet verschenen of afgemeld Rapportage Handhaving: Aanleiding onderzoek: "Bert. staan sinds 11-12-2017 ingeschreven op @@ aan de @@ @". "Het betreft een risicoadres en de woonsituatie dient alsnog beoordeeld te worden". Aanvraag afwijzen in verband met het niet verschijnen op oproepen om inlichtingen te verstrekken.
8 november	Mail noreply@enschede.nl : besluit genomen op aanvraag Besluit afwijzing PW aanvraag 4 oktober: niet gereageerd op brief 4 november en besluit 6 november. Telefoon mw. @@ in tranen en boos inz. tweede afwijzing. Het is de tweede keer dat ze de post niet heeft ontvangen. Antw.: "Betr. aangegeven dat zij niet gereageerd op de brieven van 4/11 en 6/11. Betr. aangegeven dat de post wordt verstuurd, vervelend dat de post bij haar niet is aangekomen. Betr. kan nieuwe aanvraag doen en bezwaar maken". Rapportage aanvraag levensonderhoud (PW): Niet verschenen, woonsituatie niet beoordeeld. Aanvraag afgewezen, recht op uitkering kan niet worden beoordeeld. Terugvorderen voorschotten. Bezwaar middels een mail van gemachtigde @@ aan W&I en JZR met cc aan KC en postbus 20 Ivb met voor de 2 ^e keer ten onrechte afgewezen aanvraag PW wegens het niet verschijnen op een afspraak. Gronden zijn gelijk als bij bezwaar van 22 oktober, verkeerde woning, verkeerde camping.



KlachtenCommissaris

	<p>Daarnaast:</p> <p>Geen vermelding van de uitnodiging en het besluit in mijn loket</p> <p>Sprake van een datalek: verkeerde post op verkeerd adres bezorgd</p> <p>Gemeente is eerder gewezen op de fout, ook door een wijkcoach</p> <p>Gemeente heeft geen extra inspanningen verricht om fout te voorkomen</p>
11 november	Mail @@ bezwaar tegen 2 ^e afwijzing gelijk aan bezwaar 1 ^e afwijzing. Cliënten hebben brieven nooit ontvangen.
12 november	Mail noreply@enschede.nl : Uw aanvraag is afgehandeld
13 november	Besluit terugvorderen voorschotten eur @@
15 november	Mail van gemachtigde @@ aan W&I (CC KC en postbus20)
18 november	Mail van @@ namens gemachtigde dat brief poststempel 12 november heeft (dus aankomst 13 of 14 november). De datum brief is 6 november voor een uitnodiging op 7 november. Afspraak nakomen is dus onmogelijk.
19 november	Nav mails @@ aan KC telefonisch contact dat klacht niet behandeld wordt zolang bezwaar loopt. Gedraging wordt wellicht meegenomen bij behandeling bezwaar. Gemachtigde geeft aan dat hij dat niet verwacht.
20 november	Mail JZ aan KC over afhandeling bezwaar en klacht
21 november	<p>Mail van noreply@enschede.nl : Uw aanvraag hebben wij ontvangen.</p> <p>Rapportage Handhaving n.a.v. bezwaar tegen 2 afwijzingen: uitnodigingsbrieven op verkeerde camping bezorgd. Camping @@ i.p.v. @@</p> <p>Bezoek aan camping:</p> <p>Eigenaar camping bevestigt dat betrokkenen er al 2 jaar wonen en wijst nr. @@ als standplaats aan.</p> <p>Gesprek met mw. @@.</p> <p>Excuses gemaakt</p> <p>Huur betaalt met voorschotten, verkoop persoonlijke spullen + achterstand nu nog eur @@</p> <p>Advies HH = herstel fout met terugwerkende kracht vanaf 1^e datum uitkering verstrekken en maximale voorschot verstrekken zodat betrokkene vooruit kunnen.</p> <p>Inlichtingenplicht wel nagekomen</p>



KlachtenCommissaris

	<p>Rapportage aanvraag levensonderhoud</p> <p>“Uit nader onderzoek blijkt dat de brieven van de cbo-ers aan een verkeerd adres (aan de @@ zijn 2 campings gevestigd) zijn bezorgd!”</p> <p>Recht op PW met terugwerkende kracht vanaf 6 augustus en geen terugvordering voorschotten.</p> <p>Besluit toekenning PW en vervallen besluiten 3 oktober en 8 november alsmede terugvorderingsbesluiten.</p> <p>“Wij bieden ons oprechte excuses aan voor de omstandigheden en wijze die geleid hebben tot de eerder genoemde besluit!”</p>
22 november	<p>Mail van noreply@enschede.nl Er is een besluit genomen over uw aanvraag.</p> <p>Telefoon mw. @@ of het geld is overgemaakt. KCC probeert consulent en administratie te bellen. Beide voicemail. Mw. wordt boos hangt boos op. KCC vindt onder dossier meneer dat geld is overgeboekt. Probeert mw. nog te bereiken maar dat lukt niet.</p>
26 november	<p>Mail van noreply@enschede.nl Uw aanvraag is afgehandeld.</p>
28 november	<p>Mail van gemachtigde aan klachtencommissaris om de klacht in behandeling te nemen.</p>
29 november	<p>Mail van bezwaarjurist aan gemachtigde dat zij de klachtencommissaris zou berichten dat de klacht verder behandeld moet worden.</p>
2020	
4 februari	<p>Gemachtigde stuurt klachtencommissaris reminder</p>
19 februari	<p>Gemachtigde stuurt klachtencommissaris reminder</p>
20 februari	<p>KC ontvangt mail van @@ waarom niet op eerdere mails gereageerd</p>
21 februari	<p>Reactie KC excuses gemaakt</p>
25 februari	<p>Aan gemachtigde gevraagd wat overblijft van zijn klacht: datalek + “terugfluiten” wijkcoach</p>
1 april	<p>Mail van gemachtigde via wethouder @@ naar KC</p>
2 april	<p>KC gebeld met FG datalek met voorrang behandelen</p> <p>KC gebeld met gemachtigde @@ .</p> <p>Start: Formele klachtbehandeling</p>

Van belang voor de het feitenoverzicht is de informatie uit het huurcontract:

Verhuurder woont aan de @@ @@

Het gehuurde is gelegen aan de @@ @@, @@ Enschede

Te voldoen aan @@

Huurcontract van 1 november 2017 voor de duur van 6 maanden

Borg betaald door @@

Datum: 23 oktober 2017

Van belang is ook het adres van camping @@ , te weten @@ @@.

Verder is van belang dat verzoekers 4 minderjarige inwonende kinderen hebben.

Toetsingskader

Voor de klachtbehandeling is getoetst aan de norm "samenwerking", en "luisteren naar de burger" en aan de normen van de excuuskaart: "In 5 stappen naar een goed excuus"

Reactie gemeente op de klacht

Afdeling Handhaving:

Het was bij alle betrokken handhavers niet bekend dat er nog een camping aan de @@ was. Er is gewerkt met de aanname dat het om Camping @@ ging. De signalen van de wijkcoach en de advocaat stonden niet in "de MP contacten". Wel is er voor het tweede onderzoek contact geweest met de afdeling claim over het signaal van de wijkcoach dat de brieven verkeerd zijn bezorgd. Dit contact heeft het misverstand dat het de verkeerde camping betrof, niet rechtgezet.

Bij een onderzoek naar adresfraude wordt niets in MijnLoket gezet: om aan te tonen dat betrokkenen daadwerkelijk op een adres verblijven dient te worden gereageerd op de brieven die persoonlijk zijn bezorgd. Als mensen daadwerkelijk op dat adres verblijven zullen zij verschijnen op de uitnodiging. Daarna wordt na een gesprek op kantoor alsnog de woonsituatie besproken en beoordeeld. Verschijnt men niet na meerdere oproepen, dan kan het recht op uitkering niet worden vastgesteld.

Het klopt dat de brieven aan verzoeker(s) niet consequent dezelfde tenaamstelling hebben. De brieven worden automatisch gemaakt als het persoonsnummer in het systeem wordt ingevuld.

Het is bij adresonderzoeken gebruikelijk dat brieven persoonlijk door handhavers bij de door aanvragers opgegeven adressen worden afgegeven. Veel brieven komen geopend of ongeopend retour bij afzender. Het verkeerd bezorgen van de brieven is daarom niet herkend als datalek. Bij het melden aan de FG is dan ook niet stilgestaan.

Zodra de fout ontdekt was, is één van de betrokken handhaver samen met zijn college naar verzoekers toegegaan en hebben zij persoonlijk excuses gemaakt. Ook hebben zij in hun advies aan

de afdeling claim aangegeven dat de gevolgen van deze fouten niet voor rekening van verzoekers mogen komen.

De foute aannames zijn met betrokkenen besproken en heeft hen geleerd dat zorgvuldig werken een constante alertheid vraagt die hier niet is geweest is.

Afdeling Claim

De betrokken consulent heeft de wijkcoach op 4 oktober telefonisch gesproken en hij heeft ook contact opgenomen met de collega van handhaving.

De betrokken consulent heeft de wijkcoach de foto's gestuurd van de door handhaver bezorgde brief en het huurcontract. Hij heeft geen herinnering aan het feit dat er met de wijkcoach gesproken zou zijn over een verkeerde camping; hij was in de veronderstelling dat het om een verkeerd nummer zou gaan.

Een wijkcoach heeft een hulpverlenende/ondersteunende rol richting verzoekers, de consulent en handhaver een onderzoekende en meer toetsende rol. Het is gebruikelijk dat bij handhavingstrajecten niet alles met de wijkcoach gedeeld wordt wat er speelt. Zeker niet als het gaat om onderzoek naar de woonsituatie.

Zowel handhaver als consulent hebben besloten om bij het al genomen besluit te blijven.

Het besluit om het standpunt niet terug te draaien was omdat;

1. Handhaver op de camping was geweest om de brieven te bezorgen en
2. Verzoekers tegenover de wijkcoach op 4 oktober vertelden dat de bezorgde post niet op hun chalet nummer @@ bezorgd konden zijn want ze woonden op nummer @@ en niet op nummer @@.
3. Op het huurcontract stond echter dat de verhuurder op nummer @@ woonachtig was en zij het chalet op nummer @@ huurden
4. Het om een risico-adres ging en de wijkcoach zelf het onderzoek naar de woonsituatie niet heeft gedaan.

Daarnaast was er nog sprake van onduidelijkheid over de contant betaalde huur. Aan dat deel van het onderzoek was men nog niet toegekomen. Mocht er zaken verkeerd gegaan zijn dan zou het bij een volgende aanvraag duidelijk worden.

Betrokken consulent had geen reden om te twijfelen aan het advies van handhaving. De wijkcoach zou bij de nieuwe aanvraag verzoekers kunnen ondersteunen bij het onduidelijke huurcontract. Omdat bij de tweede aanvraag hetzelfde huurcontract ingeleverd werd is hetzelfde traject opnieuw gestart.

Het overleg met de wijkcoach staat niet in het rapport vermeld omdat het rapport al was gemaakt en het besluit al op 3 oktober verzonden was.

Op 4 oktober hebben verzoekers een nieuwe aanvraag ingediend en deze is door nieuwe behandelaar ook afgewezen omdat verzoekers opnieuw niet op de afspraken met de handhaver verschenen.



KlachtenCommissaris

Pas in een later stadium bleek dat betrokken handhavers op de verkeerde camping waren geweest, waardoor duidelijk werd dat verzoekers de eerdere post niet ontvangen hadden en de besluiten derhalve niet juist zijn geweest. Erg pijnlijk allemaal en de klacht is dan ook meer dan terecht!

Afdeling

Het werk bij het GCC W&I vraagt veel kennis én ervaring en een lange inwerkperiode. Doorvragen op het verhaal van de beller is een competentie die verbeterd moet worden. Uiteraard voor de éne medewerker meer dan de andere. Toch is het een zwaarwegend aandachtspunt. Het lijkt er namelijk op dat bij het telefoongesprek op 8 november niet voldoende doorgevraagd is. Deze klacht en de adviezen hierover gaan zeker meegenomen worden in het opleidingsprogramma en besproken worden met de medewerkers.

Wat de verschillende tenaamstellingen betreft, lijkt het erop dat de verschillende systemen niet voldoende op elkaar aansluiten. Ook dat het niet gelijk vanzelfsprekend is dat als de ene partner belt het ook over de andere partner gaat. Het zou goed zijn om ook hier eens kritisch naar te kijken.

NOOT KC: Het dossier van de aanvraag (voor beide partners) komt op naam van de aanvrager (ic. De heer @@). Brieven gaan dan geautomatiseerd op zijn naam er uit. Het aanpassen naar beide namen gebeurt handmatig. Soms gebeurt dit wel, soms niet.

De naam van de partner, mevrouw @@ wordt wel in het dossier genoemd. Het in deze zaak niet vanzelfsprekend gebleken dat, als mevrouw @@ belt met vragen over de aanvraag (op naam van de heer @@ maar betrekking hebbend op beide) het dossier op naam van de heer @@ te raadplegen.

Wijkcoach

Sinds het gebeuren is de wijkcoach de aansluiting met de familie kwijt. Hij geeft aan dat zij het hem aanrekenen dat hij deze fout niet heeft kunnen herstellen. Nadat de 1^e afwijzing binnen kwam bij de familie kreeg hij op 4 oktober mevrouw aan de lijn, zij gaf aan dat de uitkering afgewezen was omdat ze niet gereageerd hadden op de post. De wijkcoach heeft dezelfde dag contact gezocht met W&I (*noot KC: afd. claim*). Daar werd aangegeven dat de familie niet op de post gereageerd had. De familie had hem aangegeven dat ze de post echt goed in de gaten gehouden hadden maar dat de uitnodiging er niet bij zat. De medewerker van claim gaf aan dat deze brieven persoonlijk afgegeven waren, dat er foto's van de bezorging waren en dat er ook een huurcontract ingeleverd was. Ook gaf hij aan dat op het door de familie ingeleverde huurcontract duidelijk was dat ze de woning huren op nummer @@ . Ook geeft de medewerker richting de wijkcoach aan, dat de aanvraag niet opnieuw beoordeeld gaat worden. De familie moet bezwaar aantekenen en/of een nieuwe aanvraag indienen. Het huurcontract en de foto's heeft de wijkcoach bij hem opgevraagd. Nadat hij deze gekregen had heeft hij de consulent gebeld en aangegeven dat dit niet de juiste caravan is en dat cliënten ook navraag gedaan hadden bij de camping eigenaar. Deze caravan staat niet bij hen op de camping. De medewerker van claim gaf toen aan dat "ik mij er verder niet mee moest bemoeien".

Vervolgens heeft de wijkcoach dit contact besproken met zijn leidinggevende. In overleg is toen besloten om het hierbij te laten en aan de familie door te geven dat ze idd bezwaar moeten indienen en een nieuwe aanvraag moeten doen. Op 21 november kreeg de wijkcoach een mail van de afdeling claim met een kort excuus en dat de betrokken consulent de familie zou bellen.

Ondertussen was, zoals gezegd, de wijkcoach het contact met de familie al kwijt geraakt. Zij rekenen hem aan dat hij de fout niet (eerder) heeft kunnen herstellen en dat hij hen de bezwaarprocedure en een nieuwe aanvraag heeft geadviseerd.

Leidinggevende wijkcoach

In zijn algemeenheid kan ik zeggen dat de samenwerking met W&I goed gaat. Er is zeker veel verbeterd en de samenwerking is onderdeel van gesprek tussen beide organisatieonderdelen.

Het wijkteam beslist niet over uitkeringsaanvragen, het mandaat ligt bij W&I. De belangen van beide afdelingen kunnen uiteenlopen. In het overleg wordt altijd onderzocht of maatwerk toegepast kan worden. Niet alle informatie die W&I heeft kan worden gedeeld met de wijkcoaches zeker niet als er fraudeonderzoeken lopen.

De betrokken wijkcoach heeft de situatie met W&I besproken. En omdat de wijkcoach en hij niet wisten of er bij W&I nog andere zaken speelde hebben ze in overleg besloten om niet te escaleren maar het advies dat W&I de wijkcoach gegeven had over te brengen aan verzoekers. Namelijk bezwaar maken en een nieuwe aanvraag indienen. Dat is dan het enige dat een wijkcoach kan doen. Dat de wijkcoach het contact met de familie kwijt is komt omdat de ondersteuning van de wijkcoach ook bedoeld was om te begeleiden bij de aanvraag. De verstandhouding is ook niet dermate verstoord dat de wijkcoach zijn werk onvoldoende kan verrichten.

Afdeling JZ

De behandelaar van het bezwaarschrift geeft aan dat het, na bestudering van de stukken, haar in eerste instantie ook niet duidelijk werd wat er aan de hand was. Ze heeft toen gemachtigde gebeld voor een toelichting. Die gaf aan dat de brieven op het verkeerde adres bezorgd waren, dat verzoekers dus niet konden weten dat ze een afspraak hadden. Zij heeft vervolgens gelijk naar de betrokken afdelingen claim en handhaving gemaaild en hen op de fout gewezen. Binnen 2 dagen is handhaving op pad gegaan en hebben met excuses de fout hersteld. Wat betreft het signaal over het datalek, op 20 november is de klacht doorgezet naar de klachtencommissaris, ervan uitgaande dat die dat oppakt.

Oordeel klachtencommissaris

Voordat ik op de klachten van verzoekers in ga, het volgende:

Dat het bij deze aanvraag fout gegaan is, daar is iedereen die ik in het kader van deze klacht gesproken heb, het wel over eens. De klacht als het gaat om het proces rondom de aanvraag is dan ook gegrond.

Daarnaast is er inderdaad sprake van meerdere datalekken. De klacht hierover is dan ook gegrond.

De gemeente heeft naar aanleiding van de aanvraag gegronde redenen gehad om een onderzoek te starten naar de woonsituatie van betrokkenen. Echter bij de uitvoering van het onderzoek is het tot twee keer toe mis gegaan.

Verzoekers konden niet weten dat er bij de uitvoering van dit onderzoek tot twee keer toe fouten gemaakt zijn. Dit heeft tot veel stress en onzekerheid geleid. De gemeente heeft bij monde van de handhavers en de consulent en in de brief met het besluit tot toekenning excuses aangeboden.

In de wet staat dat de klacht behandeld moet worden dan een ander dan diegene die bij de klacht betrokken is. In dit advies wijk ik voor wat betreft het klachtonderdeel over de klachtencommissaris af van deze regel. De reden daarvoor is dat er geen onderzoek nodig is om over de klachtbehandeling te zeggen dat deze door het missen van de verschillende e-mails onvoldoende opgepakt is. Op grond van de verordening klachtbehandeling gemeente Enschede werkt de klachtencommissaris met een professioneel statuut en zij gaat over haar eigen taakuitvoering. De klacht hierover verklaart zij dan ook zelf gegrond.

De situatie en de onmacht die aanvragers gevoeld hebben, hebben bij hen en hun gemachtigde de volgende vragen opgeroepen:

Wat de klachten van verzoekers betreft:

- A. Er is niets gedaan met de informatie van de wijkcoach, kort na de eerste afwijzing, dat de brief tot twee keer toe op het verkeerde adres bezorgd is.
- B. De fout is niet gecorrigeerd maar verzoekers werd aangegeven bezwaar te maken en een nieuwe aanvraag in te dienen. Bij de tweede aanvraag is dezelfde fout gemaakt, met een nieuwe afwijzing tot gevolg. Dit terwijl er in het bezwaarschrift tegen de eerste afwijzing al aangegeven was dat het bezorgadres verkeerd was.
- C. Er is sprake van 4 datalekken omdat op 4 verschillende dagen brieven met informatie over hun zijn bezorgd bij derden.

In mijn adviezen ga ik op elk van deze klachten in:

1. De rol van de wijkcoach in deze procedure? Wat maakt dat signalen genegeerd zijn.
2. Het niet corrigeren van fouten nadat deze bij de gemeente bekend zijn.
3. De datalekken. Vanaf de 1^e mail van gemachtigde spreekt gemachtigde namens verzoekers van een datalek. Wat is er door de betrokken afdelingen met deze klacht gedaan? Is er sprake van 4 datalekken?
4. Hoe loopt de samenwerking tussen alle bij de aanvraag betrokken afdelingen? En wat heeft dat voor een invloed op termijnen?
5. De rol van de klachtencommissaris bij het oppakken van deze klacht. Is de klacht voldoende voortvarend opgepakt?

Adviezen klachtencommissaris

Ad 1. De bij verzoekers betrokken wijkcoach hielp verzoekers bij hun aanvraag. De consulent W&I toets of de aanvraag voldoet aan de regels die er voor staan. Er is niet meer goed na te gaan wat er gezegd is tussen beiden omdat er niets over vastgelegd is. Er kan echter wel geconstateerd worden dat de wijkcoach en de consulent Werk & Inkomen elkaars taal niet verstonden. Ook zijn cruciale aannames niet getoetst.

Hoewel de samenwerking tussen W&I en de wijkcoaches als goed wordt ervaren vraagt deze klacht om reflectie. In de gevoerde gesprekken hoorde ik verschillende aannames van de consulent over de wijkcoach en andersom. Aannames over de rol van eenieder, de door cliënten aangeleverde stukken en de mate van inzicht in elkaars werk.

Daarnaast zijn een belangrijke vragen in deze zaak:

- Wie is de eigenaar van het vraagstuk (geweest)?
- Wie heeft de regie over de aanvraag (gehad)? Zijn dat de mensen zelf, de wijkcoach of afdeling claim? Zet iedereen de goede stappen?
- Was de fout te (her)kennen/voorkomen geweest? Zo ja, hoe door wie, Zo nee, waarom niet?
- En wat zijn de consequenties daarvan vanuit burgerperspectief?

Adviezen “burgers zien de gemeente als één geheel”

Ik adviseer de gemeente:

- 1.1. deze (aan)vraag te gebruiken om nader te onderzoeken en te analyseren waar de samenwerking tussen alle betrokken afdelingen verbeterd kan en moet worden en hoe (niet gecheckte) aannames uitgebannen kunnen worden. Fact-finding als houding in te voeren. Aannames zijn namelijk geen feiten;
- 1.2. om bij de overdracht van informatie beter en duidelijker vast te leggen wat er afgesproken is, zodat duidelijk wordt dat medewerkers hetzelfde bedoelen en/of voor ogen hebben;
- 1.3. om te onderzoeken of de systemen waar de medewerkers hun informatie in opslaan voldoende op elkaar aansluiten;
- 1.4. om te letten op eenduidigheid in de (schriftelijke) communicatie als het gaat over aan wie de brief gericht is. Het feit dat sommige brieven alleen op naam van één van beide partners en andere op naam van beiden stonden terwijl de inhoud van de brief beiden aangaat geeft verwarring.

Ad. 2. Wat de datalekken betreft wees de functionaris gegevensbescherming mij op de volgende quote:

Er waren eens drie mensen: Iedereen, Iemand en Niemand.

Op een dag moest er een belangrijke opdracht worden vervuld. Iedereen dacht dat Iemand die taak wel op zich zou nemen.

Hoewel iedereen de opdracht kon vervullen, deed Niemand het. Daarom werd iedereen boos op iemand.

Het was zijn taak en nu had Niemand die uitgevoerd! Iedereen dacht dat Niemand de opdracht had kunnen doen, maar Niemand had zich gerealiseerd dat iedereen juist zo graag wilde.

Aan het einde beschuldigde iedereen iemand omdat Niemand deed wat iedereen had kunnen doen⁴.

In mijn optiek is dat hier ook van toepassing.

In deze zaak leveren de verkeerd bezorgde brieven aan verzoekers datalekken op. Vanaf het moment dat een medewerker van de gemeente dit wist had het intern gemeld moeten worden. Verzoekers hebben de wijkcoach geïnformeerd over de verkeerde bezorging. Hij heeft zowel de medewerker van de afdeling claim als zijn leidinggevende hiervan op de hoogte gesteld en geen van allen heeft hier intern melding van gemaakt. Het had op zijn minst in de verantwoordelijkheid van de leidinggevende gelegen om hier intern melding van te maken. Melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens door de gemeente dient binnen 72 uur plaats te vinden⁵. Melding hoeft alleen dan niet plaats te vinden als het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Het mislopen van de afspraken heeft er voor gezorgd dat de aanvraag van verzoekers ernstig vertraagd is. De uitzondering is hier in mijn optiek niet van toepassing. Op het niet melden van een datalek kent de AVG een boete in categorie 3⁶.

Adviezen Datalekken

- 2.1 Mijn advies aan de gemeente is dan ook om hier meer aandacht aan te besteden, in training, scholing en informatieverstrekking over de AVG en datalekken. Neem daarbij mee dat iedereen een eigen verplichting heeft om na te gaan of er sprake is van een datalek en wat te doen. Zeker als er door verzoekers of gemachtigden op gewezen wordt. Het trachten terug te halen van een verkeerd bezorgde brief of contact opnemen met de bewoners van het adres waar de (verkeerde) brief is bezorgd, is iets is dat de betrokken ambtenaar altijd gelijk zelf kan en moet trachten te doen.

Het is een goed te lezen dat de gemeente het beleid rondom de afhandeling van datalekken recentelijk opnieuw vastgesteld heeft. Voor de medewerkers is hierover gecommuniceerd via het gemeentelijk intranet. Daar kunnen zij ook informatie ophalen over wat te doen bij een datalek. Ik adviseer de gemeente hierover actief te blijven communiceren. Het niet melden van een datalek kan leiden tot forse boetes.

Ad 3. Uitgangspunt bij klachtbehandeling is: is iets op te lossen, los het op. Bij de behandeling van het bezwaar is de fout door de behandelaar, in overleg met gemachtigde ontdekt. De fout is

⁴ Bron onbekend, veel geciteerd op internet zonder bronvermelding. Meest waarschijnlijk Homerus (800-750 BC) – Odysseus 'Niemand heeft mijn oog uitgestoken en Niemand is ontsnapt. Ik ben op Niemand boos!' De cyclopen denken dat Polyphemos gek is geworden en gaan weer slapen

⁵ Artikel 33 AVG

⁶ Boetebeleidsregels Autoriteit Persoonsgegevens

vervolgens hersteld. Vanuit het systeem van de gemeente geredeneerd is na ontdekking de fout snel hersteld. Lees: binnen de termijnen die staan voor het afhandelen van een bezwaarschrift⁷. Vanuit het perspectief van verzoekers is er echter een heel lange termijn geweest dat zij in onzekerheid zaten. Vanaf augustus zaten zij nagenoeg zonder inkomen en werden zij geconfronteerd met een terugvordering van de uitgekeerde voorschotten. En dat alles zonder dat zij “grip” op de situatie konden krijgen. Ofwel een “Black Mirror⁸” achtige situatie waarbij hier sprake is van een combinatie van menselijke fouten, vertrouwen in de bureaucratische systemen en het handelen van collega afdelingen.

De vraag die ik in het kader van deze klachtbehandeling niet beantwoord gekregen heb is: had de fouten eerder ontdekt kunnen worden en hadden verzoekers eerder zekerheid over hun inkomen kunnen krijgen of heeft het systeem (besluit, niet mee eens, bezwaar) zijn werk gedaan?

Daarnaast speelt de vraag: En hoe zit het dan met signalen dat er iets niet kan kloppen?

Adviezen “Van deze klacht moet geleerd worden”

Ik adviseer de gemeente:

- 3.1 te leren van deze klacht door de situatie te analyseren en deze vragen te beantwoorden en te onderzoeken in hoeverre hier met training en opleiding, nieuwe werkprocessen, andere (werk)afspraken, escaleren of andere aanpassingen, verbeteringen zijn aan te brengen;
- 3.2. de regisseur stedelijke dienstverlening in te schakelen bij de analyse van en reflectie op deze situatie;
- 3.3. om in het kader van de lerende organisatie deze zaak te gebruiken en werkvormen te bedenken om het leereffect niet verloren te laten gaan.
- 3.4. nadrukkelijk om verzoekers met inachtneming van hun bereidheid en mogelijkheden actief bij dit verbetertraject te betrekken.

Neem hierbij de behoorlijkheidsnorm “Luisteren naar de burger” als uitgangspunt als ook hetgeen hierna over kinderrechten wordt geschreven.

“De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt”. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt”

Ad 4. Hoofddregel bij klachtbehandeling is: *“Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:*

...

⁷ Het 1^e bezwaarschrift is op 22 oktober ingediend, het 2^e op 11 november. Op 20 november is de fout erkent en vlak daarna hersteld.

⁸ Black Mirror is een Netflix serie. Overkoepelend thema vormen de snelle technologische ontwikkelingen in de 21e eeuw, mogelijke verdere ontwikkelingen en hoe deze de werkelijkheid beïnvloeden.

*c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden”.*⁹

Aanpassing werkzaamheden klachtencommissaris

Klachten ingediend bij het klachtencommissariaat over zaken waar ook een bezwaarschrift is ingediend of ingediend had kunnen worden, worden pas behandeld als de bezwaar- of beroepsprocedure is doorlopen. Staan er na behandeling nog klachtwaardige gedragingen open, gedragingen die niet behandeld zijn in voornoemde procedures, dan worden die alsnog door het klachtencommissariaat opgepakt. Dit voorkomt dat er verschillende instanties over dezelfde zaken een uitspraak doen.

In een eerste gesprek met gemachtigde is dat ook verteld. Gemachtigde heeft tijdens dat gesprek aangegeven dat hij niet verwacht dat het klachtelement meegenomen wordt in de bezwarenprocedure. Op 20 november heeft de afdeling Juridische zaken aan de klachtencommissaris doorgegeven dat er sprake was van een fout en dat de uitkering alsnog aan belanghebbenden wordt uitgekeerd. Deze mail is niet opgepakt en ook de verschillende latere mails die gemachtigde gestuurd heeft als reminder is door ons niet op gereageerd. We hebben uit laten zoeken of hier sprake is van een technische fout. Dit omdat wij in dezelfde periode bezig waren met het omzetten van het e-mailadres. Dat was voor ons uitgangspunt, omdat niemand de mail van juridische zaken heeft gezien.

Wat de reminders van gemachtigde betreft. De afdeling IT heeft aangegeven dat zij in ieder geval konden zien dat de mails bij ons afgeleverd waren. Dat heeft gemachtigde ook laten zien met ontvangstbevestigingen. Mijn conclusie is dan ook dat hier daarom sprake moet zijn van een menselijke onoplettendheid, dus fout. Voor een instituut met de functie als de onze is dat niet gewenst. Voor deze klacht heeft dat niet bijgedragen aan het herstel van vertrouwen in de overheid, waar de klachtprocedure ook voor staat. Verzoekers hebben eerder van ons excuses en een kleine genoegdoening ontvangen. Met gemachtigde heb ik afgesproken dat ik in deze klachtprocedure ook de handelswijze van de klachtencommissaris en het klachtencommissariaat zou meenemen zodat voor verzoekers zichtbaar wordt wat er gebeurd is. En dat het uitblijven van een reactie niet aan verzoekers of de inspanningen van hun gemachtigde gelegen heeft. Uiteraard zijn deze gemiste mails intern uitgebreid besproken en het werkproces is aangepast. Er is nu één persoon verantwoordelijk voor de inhoud van de mailbox en één persoon voor het verdelen van het werk. Het zogenaamde vier ogen principe. Daarmee hopen wij dit soort fouten in de toekomst te voorkomen.

17

Samenloop klachten en bezwaar, dit moet anders!

Wat het uitstel van klachtbehandeling door de klachtencommissaris bij een bezwarenprocedure betreft, het volgende

Ik adviseer de gemeente met de commissie bezwaarschriften, de klachtencommissaris en de hen ondersteunende afdeling in gesprek te gaan hoe het klachtelement en de behoorlijkheidsnormen bij ingediende bezwaarschriften aan de orde kunnen komen. Uitgangspunt van dit gesprek moet zijn om

⁹ Artikel 9.8 lid 1 Awb

ervoor te zorgen dat burgers minder belast worden met verschillende procedures of (onnodig) moeten wachten op opvolgende procedures.

Omdat bij de voorbereiding van het bezwaar uiteindelijk de fout, die heeft geleid tot beide afwijzingen ontdekt is en opgelost is, is deze niet in de commissie behandeld.

Het werkproces bij de klachtencommissaris is naar aanleiding van deze klacht gelijk aangepast in die zin dat ook bezwaarschriften die bij ons binnenkomen gelezen worden met niet in ons achterhoofd "bezwaar gaat voor" maar "welke interventie wordt van ons verwacht?".

Houd rekening met minderjarige kinderen en het VN-Kinderrechtenverdrag

Verzoekers hebben 4 minderjarige kinderen. Het kinderrechtenverdrag (IVRK) geeft (minderjarige) kinderen rechten. De bijlage General Comment nr 14. Gaan over die belangen. Dit General Comment is de toelichting op van het kinderrechtscomité op art 3 lid 1 IVRK over het belang van het kind. Op basis hiervan kunnen de volgende stappen worden onderscheiden:

Stap 1. Bepaal de belangen van het kind: stel vast wat het beste is voor de ontwikkeling van het kind.

Stap 2. Bepaal de andere belangen: stel vast welke andere belangen er zijn, zoals belangen van andere mensen maar ook de belangen van de Nederlandse staat, wetten en andere regels.

Stap 3.: Weeg de belangen van het kind af tegen de andere belangen en neem een beslissing.

Stap 4: Leg de beslissing uit en voer deze kindvriendelijk uit.

Op p 9/10 besteed de kinderombudsman aandacht aan het belang van het kind:

https://www.google.nl/search?hl=nl&q=de+kinderombudsman+als+je+het+mij+vraagt&gws_rd=ssl#spf=1593001240716

Kijk je vanuit deze belangen naar de zaak dan kan er gesteld worden dat bij de behandeling van de aanvraag de belangen van de kinderen niet voorop gestaan hebben. Kinderen hebben namelijk recht op zorg, bescherming en veiligheid en op behoud van de gezinsomgeving. Stabiliteit en continuïteit in de opvoedsituatie maken hier onderdeel van uit. Het wegvallen van inkomen bij (één van beide) ouders, de moeite rondom de aanvraag van de ouders zonder dat de ouders daar invloed op hebben gehad, een dreigende uithuiszetting maakt dat deze rechten in het geding gekomen zijn.

Ik adviseer de gemeente dan ook mét klem om deze situatie te gebruiken om de rechten van kinderen in dit soort procedures te verbeteren. Dit kan door ambtenaren te trainen in het meenemen van kinderrechten bij aanvragen of werkwijzen. Werkprocessen zoals bij deze aanvraag op nieuw te bekijken met daarin opgenomen een signaalfunctie als er (minderjarige) kinderen betrokken zijn.

Gebruik hierbij de door de kinderombudsman ontwikkelde toolkit: “ het beste besluit”.

<https://www.dekinderombudsman.nl/toolkit-beste-besluit>

Tot slot: maak passende excuses die recht doen aan de ernst van deze situatie

Ondanks dat de zaak uiteindelijk opgelost is en er door verschillende ambtenaren excuus is aangeboden is er toch gekozen voor een formele klachtbehandeling. Dit heeft ook te maken met stap 5 van de stappen van de excuuskaart van de Nationale ombudsman. Een goed excuus bestaat uit 5 stappen:

1. Erken en geef uitleg;
2. Bevraag en toon inzicht;
3. Kies een passende reactie;
4. Kies het juiste moment;
5. Benut het leereffect.

<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/excuuskaart.pdf>

Deze klachtbehandeling en de daaropvolgende adviezen passen bij stap 5. Hoewel m.b.t. de individuele ambtenaren te prijzen valt dat ze in gesprek gegaan zijn en persoonlijk contact gezocht hebben om excuses aan te bieden, voldoen de schriftelijke excuses niet aan de stappen van de excuuskaart.

Ik adviseer de gemeente

- om voor het geheel van deze “ontspoorde” situatie excuses te maken, met inachtneming van genoemde stappen;
- maatwerk te leveren bij een bij deze gebeurtenis passend excuus en genoegdoening te bedenken die recht doet aan de ernst van de situatie.