



Rapport

Datum: 29 maart 2002

Rapportnummer: 2002/093

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (10 december 2001) de Sociale dienst van de gemeente Nieuwegein niet heeft gereageerd op zijn brief van 29 juni 2001, waarmee hij bezwaar heeft gemaakt tegen de "saldoverklaring 2000" betreffende de op zijn naam openstaande vordering, ondanks zijn rappel per aangetekende brief van 11 september 2001.

Beoordeling

1. Verzoeker lost ingevolge een met hem getroffen terugbetalingsregeling zijn schuld aan de gemeente Nieuwegein in maandelijkse termijnen af. De gemeente verstrekke verzoeker in juni 2001 een zgn. "saldoverklaring 2000", waarin zijn vermeld de saldi van de door hem per 1 januari, respectievelijk 31 december van het jaar 2000 verschuldigde bedragen en het in dat jaar in totaal afgeloste bedrag. De verklaring bevatte het verzoek om indien hij niet akkoord kon gaan met het saldo per 31 december 2000, dat aan de gemeente kenbaar te maken. Verzoeker deed dat per brief van 29 juni 2001 en, omdat een reactie uitbleef, nog eens per brief van 11 september 2001.

Verzoeker klaagt over het uitblijven van een reactie van de gemeente Nieuwegein op zijn brieven.

2. De gemeente verklaarde in reactie op de klacht dat het niet mogelijk is om bezwaar te maken tegen de hoogte van de saldoverklaring en dat de sociale dienst jaarlijks honderden van dergelijke reacties zoals die van verzoeker krijgt, en daardoor niet toekomt aan het beantwoorden daarvan.

3. De zgn. saldoverklaring heeft geen zelfstandige betekenis met betrekking tot het bestaan van de verzoekers schuld aan de gemeente en de omvang daarvan, maar is te beschouwen als een betalingsverantwoording betreffende de verwerking van de in het kalenderjaar gedane aflossingen.

Het verstrekken van een dergelijke verklaring dient het belang van zowel de cliënt als de gemeente. De cliënt kan daaraan de zekerheid ontlene dat zijn betalingen juist zijn verwerkt. Voor de gemeente zijn de reacties van degenen die te kennen hebben gegeven niet akkoord te zijn met het op de verklaring vermelde eindsaldo, een hulpmiddel bij de opsporing van eventuele fouten en een zo vlot mogelijk herstel daarvan. Mede daardoor is het mogelijk het databestand up to date houden, hetgeen bijdraagt aan een efficiënte en zorgvuldige manier van werken van de organisatie.

4. In beginsel hoort een bestuursorgaan op brieven van burgers binnen een redelijke termijn te antwoorden. Dat is niet anders in gevallen zoals die van verzoeker, waarin is gereageerd op uitdrukkelijk verzoek van het bestuursorgaan.

Verzoeker had van de gemeente dan ook een bericht moeten krijgen naar aanleiding van zijn bezwaar met betrekking tot de saldoverklaring 2000. Dat is echter niet gebeurd.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

5. In reactie op het verslag van bevindingen heeft de gemeente Nieuwegein te kennen gegeven dat inmiddels maatregelen zijn getroffen en dat cliënten die reageren naar aanleiding van een saldoverklaring een ontvangstbevestiging wordt gezonden, met daarin de mededeling dat binnen acht weken een nader inhoudelijk bericht zal volgen.

Van deze reactie van de gemeente is met instemming kennis genomen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Dienst van de gemeente Nieuwegein, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nieuwegein, is gegrond.

Onderzoek

Op 13 december 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer X te Y, met een klacht over een gedraging van de Sociale dienst van de gemeente Nieuwegein.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nieuwegein, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de gemeente Nieuwegein verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reacties van beide partijen gaven aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker dient ingevolge een beschikking van de kantonrechter te Leeuwarden van 13 juni 1991 de gemeente Nieuwegein een hem ten onrechte betaalde uitkering in maandelijkse termijnen terug te betalen.

In verband met deze terugbetaling zond de Sociale dienst namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nieuwegein verzoeker in juni 2001 een niet gedateerde brief, met als onderwerp "saldoverklaring 2000", met de volgende inhoud:

"...Onderstaand treft u een opgave aan van het saldo van de op uw naam openstaande vordering (vorderingnummer (...)) en de eventueel daarop verrichte mutaties in het dienstjaar 2000.

Saldo per 1 januari 2000 (...)

Verstrekingen (...)

Aflossingen (...)

Overige mutaties (...)

Saldo per 31 december 2000 (...)

Indien u met bovenstaand bedrag per 31 december 2000 niet akkoord kunt gaan, kunt u dit uitsluitend schriftelijk aan ons kenbaar maken en deze reactie, onder vermelding van ons kenmerk, zenden naar:

sociale dienst van de gemeente Nieuwegein

antwoordnummer 1374

3430 VB Nieuwegein

"Uw brief kunt u ongefrankeerd verzenden..."

2. Verzoeker schreef de Sociale dienst van de gemeente Nieuwegein per brief van 29 juni 2001 het volgende:

"Heden ontving ik uw schrijven met bovengenoemd kenmerk, datum ?, naar de inhoud mag ik u wel verwijzen.

Hierdoor deel ik u mee met genoemd bedrag per 31 december 2000 niet accoord te gaan."

3. Verzoeker rappelleerde de Sociale dienst van de gemeente Nieuwegein per aangetekende brief van 11 september 2001.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt gemeente Nieuwegein

In reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nieuwegein onder meer het volgende mee:

“Na contact met de gemeentelijke sociale dienst kan ik u mededelen dat er geen mogelijkheid van bezwaar bestaat tegen de hoogte van de saldoverklaring. De gemeentelijke sociale dienst krijgt jaarlijks honderden reacties binnen over de hoogte van de saldoverklaring en komt dan ook niet toe aan het beantwoorden van deze reacties.”

D. REACTIE VERZOEKER

Naar aanleiding van het standpunt van de gemeente Nieuwegein deelde verzoeker onder meer mee geen genoegen te kunnen nemen met het uitblijven van een reactie op zijn commentaar op de saldoverklaring. Verzoeker stelde overigens niet te ageren tegen de hoogte van de betreffende verklaring.

E. REACTIE GEMEENTE NIEUWEGEIN

De gemeente Nieuwegein deelde mee dat uiteraard was onderkend dat het geen juiste gang van zaken was dat op reacties op saldoverklaringen niet was ingegaan, mede ook omdat signalen van uitkeringsgerechtigden voor de dienst een belangrijk hulpmiddel zijn om te verifiëren of betalingen correct zijn verwerkt. Het voor de bewerking van dergelijke informatie gebruikte computerprogramma was echter niet geschikt om adequaat te kunnen reageren. Inmiddels is de programmatuur aangepast. Met ingang van 2002 is de werkwijze aldus dat elke cliënt die melding maakt van een onjuiste saldoverklaring een ontvangstbevestiging wordt gezonden, met de mededeling dat hij binnen acht weken een inhoudelijke reactie mag verwachten. De sociale dienst zal zich inspannen om die toezegging waar te maken.

Achtergrond

Publieksinformatie

Uitkeringsinstellingen plegen hun cliënten met betrekking tot de uitvoering van uitkeringsregelingen en de wijzigingen daarin schriftelijk te informeren, bijvoorbeeld door middel van circulaire van algemene strekking of via een zgn. bijsluiter bij een in het individuele geval genomen beslissing.

UWV Cadans, dat belast is met de uitvoering van de werknemersverzekeringen voor werknemers in onder meer de detailhandel en de gezondheidszorg, informeert uitkeringsgerechtigden jaarlijks over de met betrekking tot hun arbeidsverleden in de

afgelopen vijf jaar in de administratie opgenomen gegevens door middel van een zgn. statusoverzicht. In de toelichting bij dit overzicht wordt onder meer verzocht om eventuele onjuistheden schriftelijk door te geven. Daarbij wordt het volgende vermeld:

“U ontvangt dan van ons zo spoedig mogelijk een reactie of een gecorrigeerd statusoverzicht.”