

*Voorzitter:* de heer M.A.C. van Egdome  
*Leden:* mevrouw E.H. Mellink  
*Ambtelijke ondersteuning:* mevrouw W. Koning-Hulzebos.

## **RAPPORT**

De klacht is gericht op het feit dat de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) zijn klanten beter moet behandelen en zodoende ervoor zorgt dat men de waarheid spreekt.

## **INLEIDING**

Op 13 juni 2016 dient klager een klacht in bij de GKB over het feit dat zij niet kunnen verklaren waarom er € 728,14 te veel staat op zijn budgetbeheer rekening. Per brief van 20 juli 2016 wordt door de GKB stapsgewijs uitleg gegeven over wat er is gebeurd op de budgetbeheer rekening van klager. De GKB heeft intussen maatregelen getroffen om er voor te zorgen dat dergelijke situaties in de toekomst niet meer kunnen voorkomen. De klacht is hiermee afgehandeld.

Omdat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld dient klager per brief van 2 augustus 2016 een klacht in bij de Ombudscommissie, hierna de commissie.

## **KLACHT**

Klager ontdekt dat op zijn budgetbeheer rekening een bedrag van € 728,14 te veel staat en vraagt aan de GKB naar de reden hiervan. De GKB probeert per mail uit te leggen hoe het bedrag op de budgetbeheer rekening van klager is gekomen. Volgens klager klopt de uitleg niet en geeft aan waarom niet. In juni 2016 staat het bedrag nog steeds op de rekening en vraagt klager wederom om uitleg. De GKB blijft bij de gegeven uitleg en adviseert klager om de formele klachtenprocedure te starten indien hij van mening blijft dat de uitleg niet voldoende is. Klager verzoekt om de formele klachtenprocedure te starten. Per brief van 20 juli 2016 geeft de GKB aan dat vanwege de vele boekingen er een onduidelijke situatie is ontstaan. De GKB heeft intussen maatregelen getroffen om er voor te zorgen dat dergelijke situaties in de toekomst niet meer kunnen voorkomen. De klacht is hiermee afgehandeld.

Klager geeft per brief van 21 juli 2016 gericht aan de GKB aan dat het antwoord op zijn klacht volstrekt onvoldoende is en geeft in het kort weer wat naar zijn mening is fout gegaan. Indien dit niet wordt gesnapt zal klager het aan de gemeentelijke ombudsman uitleggen.

De GKB onderzoekt naar aanleiding van de brief van 21 juli 2016 opnieuw de zaak en concludeert dat de klacht van klager toch gegrond is, geeft aan dat de situatie intussen hersteld is en biedt excuses aan. Klager is ondanks deze mededeling nog steeds niet tevreden en vraagt de commissie zich duidelijk uit te spreken over de manier waarop de GKB de klanten dient te behandelen en daardoor voorkomt dat men ronduit liegt. Ook wil klager een uitspraak over de door hem gemaakte kosten.

## **ONDERZOEK**

Na ontvangst van de klacht door de commissie op 15 augustus 2016 heeft zij de GKB verzocht om schriftelijk te reageren op de klacht. Tevens werd verzocht om toezending van alle relevante stukken. De reactie van de GKB is ontvangen op 5 oktober 2016.

## **BEVINDINGEN**

Op basis van de schriftelijke stukken en hetgeen tijdens de zitting is besproken. Komt de commissie tot de volgende feiten.

Op 19 april 2016 stuurt klager zonder begeleidend bericht een factuur door van waterbedrijf Vitens aan zijn contactpersoon bij de GKB.

De GKB, reageert per mail van 22 april 2016 richting klager dat de factuur betaald is. Tevens verzoekt de GKB toekomstige facturen door te sturen met een korte inleiding in de mail. De GKB vindt het prettig om in de mail al even kort te lezen om wat voor factuur het gaat en niet alleen maar de factuur toegestuurd te krijgen.

Klager reageert per mail van 22 april 2016 met de vraag waar zijn vaste contactpersoon is gebleven. Verder merkt klager op dat op de factuur duidelijk staat wie of wat en vraagt zich dus af waarom een toelichting noodzakelijk is.

Per mail van 25 april 2016 geeft de GKB aan waarom klager een andere contactpersoon heeft. Uitleg is niet nodig maar de GKB vindt het prettig om als volwassen personen met elkaar te communiceren. Als klager kort aangeeft dat hij een factuur stuurt en van wie die afkomstig is dan is de GKB tevreden.

Op 25 april 2016 reageert klager per mail dat een verandering in zijn inkomensbeheerder normaal gesproken altijd werd gemeld maar nu niet. Daarnaast heeft klager nog een tweetal vragen die betrekking hebben op een factuur van de Energiewacht en de apotheek. Beide facturen zijn nog niet betaald.

Per mail van 26 april 2016 reageert de GKB dat zij contact hebben gehad met de apotheek en dat volgens hun informatie alle betalingen zijn voldaan en er geen openstaande bedragen meer zijn. Wel is een bedrag naar de Energiewacht overgemaakt. Als dit een betaling is die reeds is gedaan dan zal dat door de Energiewacht teruggestort worden. Voor wat betreft de verandering van inkomensbeheerder betreurt de GKB dat klager dit via de mail heeft moeten vernemen. Vanuit de GKB zal nog een officiële brief worden verstuurd om klager hierover te informeren.

Klager reageert per mail van 26 april 2016 dat hij de rekening van de apotheek zelf betaald en achteraf van de GKB terugkrijgt. Elke keer als klager een nieuwe inkomensbeheerder krijgt geeft dit problemen. De rekening van de apotheek is gelijktijdig gestuurd met die van de Energiewacht. Klager vindt dat de GKB onzorgvuldig met klanten omgaat en hij geen dossierkennis heeft. Klager verwacht dat hij het bedrag van € 12,90 voor vrijdag op zijn rekening heeft omdat hij dan weer nieuwe medicijnen moet halen.

Per mail van 26 april 2016 reageert de GKB dat zij alle systemen hebben doorzocht maar de genoemde facturen niet heeft kunnen traceren. Dit wordt door hem als vervelend ervaren en hiervan is melding gemaakt bij de postkamer van de GKB. Het bedrag ad € 12,90 is overgemaakt en zal diezelfde middag op de rekening van klager staan. De GKB geeft tevens in de mail aan de manier waarop klager tegen hem praat als niet prettig te ervaren. De GKB doet zijn uiterste best om klager zo goed en zo snel mogelijk te helpen en zijn zaken te beheren. Dat de overstap naar een nieuw systeem niet vlekkeloos verloopt en klager niet is geïnformeerd vind de GKB erg spijtig. De GKB biedt klager nogmaals zijn excuses aan voor alle miscommunicatie.

Klager mailt de GKB op 26 april 2016 dat alle rekeningen zijn nagekeken maar dat de factuur van de Energiewacht nog niet is betaald. Verder merkt klager op dat er een bedrag van € 1.393,72 staat gereserveerd voor huishoudgeld. Volgens de eigen berekening van klager is dat niet mogelijk en staat er geld bij wat er niet is. Dat klager cynisch overkomt is niet persoonlijk bedoeld. Klager is moe vanwege het feit dat hij telkens tegen dezelfde problemen aanloopt. Klager heeft intussen de 7<sup>e</sup> inkomensbeheerder die het dossier van klager behandeld. Voor een dienstverlenend bedrijf is de dienstverlening uitermate teleurstellend.

Op 28 april 2016 reageert de heer Koopmans per mail dat de rekening van de Energiewacht is voldaan. Op het moment dat klager hem hierover mailde stond de rekening klaar om gefiatteerd te worden. De betaling en de mail hebben elkaar dus gekruist. De betaling is op 26 april 2016 succesvol gedaan. Voor wat betreft het huishoudgeld meldt de heer Koopmans dat het met een behoorlijk bedrag was aangevuld maar dat het saldo momenteel € 665,81 is. Verder ziet de heer Koopmans dat er ruim € 700,- op de budgetbeheer rekening staat. Op het moment dat mevrouw Thijen aanwezig is zal de heer Koopmans haar vragen wat hiervan de reden is. Volgens hem zijn alle betalingen gedaan en staan er geen bedragen meer open.

Klager reageert op 28 april 2016 dat op MijnGKB andere bedragen staan en hij vraagt zich af waar het geld vandaan komt. Gedane betalingen zijn echter niet zichtbaar. Klager vraagt om een bedrag van € 400,00 voor het kunnen aanschaffen van nieuwe kleding.

Op 28 april 2016 stuurt de heer Koopmans nog een mail aan klager. Hij heeft met mevrouw Thijen alles bekeken. De site van de GKB wordt op feestdagen, zoals Koningsdag in dit geval, niet bijgewerkt. De bankrekeningen waarmee gewerkt worden intern wel bijgewerkt. Het bedrag van € 728,14 is afkomstig van het huishoudpotje om de vaste lasten te betalen, omdat het inkomen van klager nog niet binnen was op het moment dat het budgetplan behoorde te lopen. Op het moment dat het door mevrouw Thijen uit het huishoudpotje is gehaald, kwam tegelijk het inkomen binnen. Het budgetplan is toen gaan lopen, waardoor het bedrag op de beheerrekening bleef staan. Deze mutatie is in MijnGKB niet te zien vanwege Koningsdag. Het bedrag is weer teruggeboekt naar het huishoudgeldpotje en is € 400,- naar de leefgeldrekening van klager geboekt zodat hij zijn welverdiende kleding kon aanschaffen.

Per mail van 29 april 2016 reageert klager. De uitleg van de GKB is uitgebreid maar niet kloppend. Volgens klager kan geen € 728,14 uit het huishoudgeld zijn geboekt vanwege het feit dat dit geld er niet was. Klager geeft aan hoe het volgens hem is gegaan en is er sprake van een systeem- of bedieningsfout. Door het terugboeken is de rekening van het huishoudgeld zelfs te hoog. Verder merkt klager iets op over de rekening van de apotheek en dat hij het kleedgeld nog niet heeft ontvangen ondanks dat het wel is afgeschreven maar niet zichtbaar is op MijnGKB. Ook heeft klager een vraag over een rekening van Het Zilveren Kruis en geeft hij aan dat het nieuwe MijnGKB niet werkt.

De GKB reageert per mail van 29 april 2016 en geeft aan dat zij aan de wens van klager is tegemoet gekomen voor wat betreft het aanmaken van een post onvoorziene uitgaven. Het bedrag voor kleedgeld is verwerkt en staat binnen enkele uren bij klager op de rekening. De nota van Zilveren Kruis blijkt op de verkeerde afdeling terecht te zijn gekomen maar is intussen betaald.

Per mail van 3 juni 2016 geeft klager aan dat de GKB er nu een zootje van heeft gemaakt. Diverse rekeningen zijn dubbel betaald en er staat nog steeds € 728,14 te veel op zijn rekening. Klager gaat er vanuit dat de GKB het zo snel mogelijk rechtzet.

De GKB reageert per mail van 6 juni 2016. Het is niet duidelijk hoe rekeningen dubbel zijn betaald. Er wordt namelijk gewerkt aan de hand van de rekeningen die door klager worden toegestuurd. De onlangs betaalde rekeningen stonden nog niet op afgehandeld in het systeem. De GKB gaat dit uitzoeken. Voor wat betreft de kwestie van € 728,14 heeft de GKB dit bij de financiële administratie neergelegd. Zodra hier iets over bekend is zal klager hierover geïnformeerd worden.

Klager reageert op 6 juni 2016 met de opmerking dat het weer mis gaat. Er is € 728,14 uit de pot beheer naar overige lasten geboekt zonder noodzaak. Er staat nu twee keer dit bedrag teveel in de post overige lasten. Klager gaat er vanuit dat het binnen een week is rechtgezet.

Op 7 juni 2016 mailt de consulent van de GKB de inkomensbeheerder over het bedrag van € 728,14. Als gevolg van het niet goed werken van het direct matchen van het bedrag vanaf de beheerrekening naar de huishoudgeldreservering is het bedrag op de beheerrekening blijven staan. Daarna is het bedrag van de huishoudgeldreservering over geboekt naar de reservering overige lasten. Als het van reservering weer naar de beheerrekening wordt geboekt is alles weer gecorrigeerd.

De GKB reageert per mail van 7 juni 2016 dat hij de vraag van klager heeft voorgelegd aan de systeembeheerder. Volgens hem zal na het overboeken van € 728,14 uit de reservering overige lasten op de budgetbeheer rekening alles weer kloppen.

Op 7 juni 2016 stuurt klager een excel overzicht van de inkomsten en uitgaven van 1 april 2016 tot en met 25 april 2016. Het eindsaldo staat hierdoor op nul. Het is klager niet duidelijk waar de € 728,14 vandaan komt die op 28 april 2016 is overgeboekt. Klager had meer professionaliteit verwacht van de GKB.

Per mail van 7 juni 2016 reageert de GKB dat het niet duidelijk is hoe het kan. Het is intern uitgezocht en dat is aan klager doorgegeven. De inkomensbeheerder moet er vanuit gaan dat die gegevens kloppen. Indien klager er niet mee eens is kan hij altijd een klacht indienen via de website.

Op 13 juni 2016 dient klager via de website van de GKB een klacht in over het feit dat op zijn rekening een bedrag van € 728,14 teveel staat. Dit heeft klager gemeld en via de mail met de inkomensbeheerder over gecommuniceerd. Klager snapt niet dat hij nu een klacht moet indienen. Hij wil een verklaring waar het bedrag vandaan komt.

De coördinator klachten en geschillen reageert per mail van 14 juni 2016. Er hebben meerdere mensen gekeken naar de boekingen die hebben plaatsgevonden. Het bedrag behoort toe aan klager. Door problemen met het systeem is er echter een situatie ontstaan die voor klager niet meer overzichtelijk was. Daarvoor biedt de klachtencoördinator haar excuses aan. Intussen is het hersteld en is klager hiervan op de hoogte gesteld. De klachtencoördinator geeft aan dat zij begrijpt dat de onoverzichtelijke situatie voor frustratie heeft gezorgd. Dat neemt niet weg dat de GKB ook van klager mag verwachten dat hij op respectvolle manier communiceert. Een aantal opmerkingen uit de mail zijn als niet prettig ervaren.

Klager antwoordt per mail van 14 juni 2016. Het bedrag is niet van hem en wil graag verklaard hebben waar het bedrag vandaan komt. De uitleg klopt niet omdat volgens de berekening van klager het saldo op 24 april 2016 op nul stond. Er kan dan niet op 28 april 2016 een bedrag van € 728,14 over zijn. Klager weet niet wie het overzicht kwijt is maar hij niet.

De klachtencoördinator reageert per mail van 14 juni 2016. Zij heeft nogmaals de mails bekeken en besproken. De bedragen zijn door de GKB gecorrigeerd en de cijfers kloppen. Helaas kan er geen andere uitleg worden gegeven dan in haar eerdere mail.

Klager reageert per mail van 14 juni 2016. Hij zal nog een keer proberen uit te leggen waar het mis gaat. Klager geeft een korte weergave van de boekingen die zijn gedaan. Het bedrag staat nog steeds op zijn reservering overige lasten. Indien dit niet wordt gesnapt dan wil klager graag de klachtenprocedure starten.

Mevrouw Van Berkum reageert per mail van 14 juni 2016 dat het haar bedoeling is geweest klager uitleg te geven over wat er is gebeurd. Helaas is dat niet naar zijn wens. De formele klachtenprocedure zal worden gestart. Dit houdt in dat de klacht in behandeling wordt genomen door de klachtencommissie. Binnen 10 weken ontvangt klager een beslissing. Indien klager niet eens is met de beslissing dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Ombudscommissie van de gemeente Assen.

Per brief van 20 juli 2016 wordt de klacht afgehandeld. De klachtencommissie heeft opnieuw onderzoek gedaan naar de mutaties en is tot dezelfde conclusie gekomen. Het betreft een fout in het systeem en daarna een aantal onnodige mutaties die de oorzaak zijn van de onoverzichtelijke situatie. Er is geen sprake van een bedrag op de rekening van klager dat niet aan hem toebehoort. Stapsgewijs wordt uitgelegd wat er is gebeurd op de budgetbeheerrekening. Indien de foutieve boeking van 29 april 2016 direct was gecorrigeerd dan was deze situatie niet ontstaan. De GKB heeft intussen maatregelen getroffen om er voor te zorgen dat dergelijke situatie in de toekomst niet meer kunnen voorkomen. De

klacht is daarmee afgehandeld. Mocht klager naar aanleiding van deze brief echter nog bezwaren hebben dan verzoekt de GKB hem dringend hierover contact op te nemen met de GKB.

Op 21 juli 2016, ontvangen door de GKB op 28 juli 2016, stuurt klager een brief aan de directeur van de GKB. Het antwoord op zijn klacht is voor klager volstrekt onvoldoende. Er zit een fout in het saldo dat door het personeel er op een of andere manier niet uit gehaald kan worden. Klager legt het nogmaals uit. Er staat een bedrag van € 728,14 te veel op zijn rekening. Het overzicht van klager is prima in orde en vind het zorgelijk dat hij de brief moet schrijven. Indien dit niet wordt gesnapt legt klager het graag aan de gemeentelijk ombudsman uit.

De stagiair klachten en geschillen GKB, stuurt op 2 augustus 2016 een mail naar de teammanager budgetbeheer. Ze zijn er uit wat er aan de hand is bij klager. In de brieven en het mail contact dat met klager heeft plaatsgevonden bevat foutieve informatie en heeft hij gelijk. Het bedrag had inderdaad niet op de budgetbeheerrekening moeten staan. Door Stratech zal een saldocorrect moeten uitvoeren. De vele boekingen en correctieboekingen hebben er voor gezorgd dat het verwarrend en onoverzichtelijk is geworden. Als de foutieve boeking op 29 april 2016 direct was hersteld was de situatie niet ontstaan. ICT gaat de foutieve saldoweergave en de casus doorgeven aan Stratech, waarna zij het zullen herstellen.

Op 2 augustus 2016 stuurt klager een brief aan de commissie waarin hij een klacht tegen de GKB wil indienen. Klager is van mening dat hij niet serieus wordt genomen en door verschillende personen aan zijn inzicht wordt getwijfeld. Klager heeft gevraagd om uitleg over hoe een bedrag van € 728,14 op zijn budgetbeheerrekening is gekomen. Daar is twee keer getracht een uitleg aan te geven maar dat is niet gelukt. Klager wil van de commissie een passende uitleg waar het bedrag vandaan komt en van wie dat geld is. Ook wil klager van de desbetreffende medewerkers van het GKB excuses hebben omdat zijn overzicht prima in orde is. De hele procedure brengt kosten met zich mee. Klager wild dat de GKB de door hem gemaakte kosten op zich neemt omdat zij deze toestand hebben veroorzaakt.

Op 5 augustus 2016 wordt door de GKB telefonisch contact opgenomen met klager. In dit gesprek is aangegeven dat opnieuw naar het dossier is gekeken en de klacht van klager gegrond is. Door een fout in de software is het bedrag van € 728,14 niet afgeschreven en is hierdoor verder gerekend met een niet aangepast bedrag. Deze fout is pas na een update van de software ontdekt waardoor het in eerste instantie niet zichtbaar was voor de medewerkers van de GKB. Dat is de reden dat de GKB de klacht in eerste instantie ongegrond heeft verklaard. Hiervoor wordt excuses aangeboden.

Op 17 augustus 2016 wordt met klager telefonisch besproken dat is de fout opgelost in het systeem. De € 728,14 die te veel was geboekt van de budgetbeheer rekening naar reservering overige lasten is gecorrigeerd. De bedragen die nu zichtbaar zijn in MijnGKB zijn de juiste bedragen.

Op 18 augustus 2016 stuurt de GKB een brief aan klager met daarin een weergave van de telefoongesprekken van 5 en 17 augustus 2016. Uit de telefoongesprekken is ook gebleken dat klager de GKB kwalijk neemt dat zijn klacht niet serieus is genomen. De GKB betreurt dit ten zeerste. Vanuit de medewerkers is uitvoerig onderzoek gedaan naar de klacht. Doordat de fout voor de GKB niet zichtbaar was is door de medewerkers niet begrepen waar klager het over had. Daardoor is het overgekomen dat klager niet serieus is genomen. Dat was niet de bedoeling van de GKB.

De commissie ontvangt op 18 augustus 2016 een afschrift van de brief van de GKB aan klager.

Per brief van 19 augustus 2016 bevestigt de commissie de ontvangst van de klacht van 2 augustus 2016 van klager. De klacht is niet direct in handen gesteld van de ambtelijke ondersteuner van de commissie zodat de commissie deze pas op 15 augustus heeft ontvangen. De commissie gaat er vanuit dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien deze aanname onjuist is verneemt de commissie dit graag zo spoedig mogelijk. Tevens wordt gevraagd of klager daarbij wil aangeven waar de klacht nog uit bestaat en waarover hij een uitspraak van de commissie verwacht.

Op 22 augustus 2016 stuurt klager een brief aan de commissie. De klacht is inderdaad erkend maar dat maakt niet dat klager tevreden is. Er blijft bij hem een gevoel dat er niet juist met klanten wordt omgegaan. Klager vindt dat het duidelijk is dat de medewerkers van de GKB liegen, het in de schoenen proberen te schuiven van anderen en zich verschuilen achter de deskundigen. Daarnaast wordt nog gelogen over een eventuele roodstand. Klager wil dat de commissie zich duidelijk uitspreekt over de manier waarop de GKB de klanten dient te behandelen en daardoor voorkomt dat men ronduit liegt. Ook wil klager een uitspraak over de door hem gemaakte kosten.

#### **Telefonisch horen van klager op 24 oktober 2016.**

De voorzitter biedt als eerste excuses aan voor het later beginnen van het telefonisch horen dan gepland. Wegens een treinstoring was de voorzitter niet tijdig op het stadhuis. Vervolgens heet de voorzitter klager welkom, stelt de commissie voor en geeft uitleg over de procedure. De voorzitter geeft aan dat de commissie aan de hand van het stellen van vragen de gehele voorgeschiedenis probeert te reconstrueren. Op basis van het dossier en de gesprekken wordt een rapport van bevindingen opgesteld. Dit rapport wordt naar alle partijen gestuurd en kunnen opmerkingen worden gemaakt. Indien de opmerkingen terecht zijn worden deze overgenomen, zo niet zal dit gemotiveerd worden door de commissie. Daarna volgt het definitief rapport met het oordeel van de commissie en eventuele aanbevelingen.

De voorzitter vraagt of klager voor de aanschaf van het nieuwe systeem, dus voor 1 april 2016 ook klachten had over het budgetbeheer.

Klager geeft aan dat het iedere keer fout gaat en niet alleen met Stratech.

De voorzitter vraagt welke kosten klager heeft gemaakt. Zit dit in een postzegel en kosten voor het maken van een kopie.

Klager geeft aan dat hij ook kosten heeft moeten maken voor een nieuw inktpatroon en dat kost al € 25,-. Daarnaast heeft hij nog een 20-tal kopieën gemaakt.

Mevrouw Mellink vraagt wat nu nog precies de klacht is van klager.

Klager vindt dat er niet naar hem is geluisterd en dat er gelogen wordt als hij hetgeen wordt aangegeven weerlegt.

Mevrouw Mellink constateert dat het gaat om voortdurend onwaarheden spreken door de GKB.

De voorzitter vraagt of klager ook is gehoord.

Klager antwoordt dat er een aantal keren is gebeld.

De voorzitter vraagt of dat in het kader van de klacht is geweest.

Klager geeft aan dat het de ene keer wel is geweest en de andere keer niet.

De voorzitter vraagt of er met de klachtencommissie van de GKB is gesproken.

Klager antwoordt ontkennend.

Klager heeft verder geen toelichting op zijn klacht. Zijn laatste brief is duidelijk.

De voorzitter merkt op dat het lastig is om het protocol te beoordelen.

Klager geeft aan dat dat kan maar duidelijk is dat de kennis ontbreekt. Je kunt dingen aangeven maar er wordt niets mee gedaan. De deskundigen zeggen dat het klopt.

De voorzitter dankt klager voor zijn bijdrage. De verwachting is dat binnen een termijn van 3 a 4 weken hij het verslag van bevindingen zal ontvangen, waarop hij kan reageren.

#### **Horen van mevrouw K. Knol en mevrouw Westland van de GKB op 24 oktober 2016.**

De voorzitter heet mevrouw Knol en mevrouw Westland welkom, stelt de commissie voor en geeft uitleg over de procedure. De voorzitter geeft aan dat de commissie aan de hand van het stellen van vragen de gehele voorgeschiedenis probeert te reconstrueren. Op basis van het dossier en de gesprekken wordt een rapport van bevindingen opgesteld. Dit rapport wordt naar alle partijen gestuurd en kunnen opmerkingen worden gemaakt. Indien de opmerkingen terecht zijn worden deze overgenomen, zo niet

zal dit gemotiveerd worden door de commissie. Daarna volgt het definitief rapport met het oordeel van de commissie en eventuele aanbevelingen.

De voorzitter merkt op dat de procedure niet ter discussie is gesteld door klager maar is een punt van openbare orde. Derhalve verneemt de voorzitter graag of de klachtencommissie van de GKB in beeld is geweest. Dit is niet te halen uit de stukken.

Mevrouw Knol antwoordt dat er geen verslag is van de klachtencommissie maar het is wel intern besproken. De klachtencommissie bestaat uit de directeur, de manager van het team en de coördinator.

De voorzitter merkt op dat de klachtencommissie moet horen.

Mevrouw Knol antwoordt bevestigend en geeft aan dit te snappen omdat het zo in het reglement staat. De voorzitter geeft aan dat het ook zo op de website staat en het is ook zorgvuldiger richting de klager. Het horen is een belangrijk onderdeel.

De voorzitter stelt dat uiteindelijk de klacht wel gegrond is maar wordt nu het systeem als oorzaak genoemd. Maar in juni 2016 heeft klager al aan de hand van het excel overzicht laten zien dat het niet klopte. Dan is het zuur dat het niet wordt opgemerkt door de medewerkers.

Mevrouw Knol geeft aan dit goed te begrijpen. Klager zag het en de vraag is dan inderdaad waarom de GKB het niet zag. In april was er sprake van een dubbele boeking die heeft geleid tot de verwarring. De heer Koopmans heeft het laten uitzoeken. De kwaliteitsmanager van het systeem heeft het uitgezocht en die gaf aan dat het klopte wat de heer Koopmans zei en dat klager ongelijk had.

De voorzitter stelt vast dat klager dus op dat moment ongelijk had volgens de GKB. .

Mevrouw Knol antwoordt dat klager bleef bij zijn standpunt dat hij gelijk had. Het is toen uitgezocht en pas nadat een update was gedaan in het systeem werd duidelijk hoe het zat. Door de update is het echter ook niet meer te achterhalen hoe het nu heeft kunnen gebeuren. De deskundigen hebben er ook naar gekeken maar konden het ook niet achterhalen.

Mevrouw Mellink constateert dat het toch fout was en nu is uitgezocht. Klager is niet gehoord en geeft aan de GKB liegt. Waar komt dit vandaan?

Mevrouw Knol kan dit niet verklaren. Achteraf gezien heeft klager gelijk en de GKB ongelijk.

Mevrouw Mellink vraagt waarom niet simpel is gezegd dat klager gelijk heeft en dat het bedrag eraf wordt gehaald.

Mevrouw Knol geeft aan dit richting de klanten niet zorgvuldig te vinden. De GKB is verantwoordelijk voor het budgetbeheer en wat als klager toch ongelijk zou hebben. Aan het einde van het verhaal maakt dit echter niet veel uit. Als de GKB het geld kwijt was dan was het niet op klager verhaald.

De voorzitter stelt dat het antwoord op 20 juli 2016 nog steeds hetzelfde was maar in de mail van mevrouw Westland een andere conclusie is getrokken.

Mevrouw Westland bevestigt dat dit te maken heeft met de update en blijkt klager uiteindelijk gelijk te hebben.

De voorzitter constateert dat klager desondanks nog steeds in het ongelijk werd gesteld.

Mevrouw Knol geeft aan dat het contact via de mail netjes verliep maar dat het via de telefoon wat feller was.

De voorzitter vraagt of er maatregelen zijn getroffen.

Mevrouw Knol antwoordt dat door Stratech de situatie is hersteld. Op 1 april 2016 is het systeem van start gegaan en was er sprake van een aantal kinderziektes. Er is vanaf nu elke dag externe hulp beschikbaar en dat blijft ook voorlopig zo geregeld.

Mevrouw Mellink stelt vast dat dit gaat om een bedrag in april 2016. Zijn er eerder wisselingen geweest met klager die tot klachten hebben geleid.

Mevrouw Westland geeft aan dat er geen eerdere klachten zijn. Van de contacten met klager is het wel bekend dat deze soms stroef verlopen en dat telefonisch contact moeizaam gaat.

De voorzitter constateert dat klager ook heeft geklaagd over een rekening die dubbel is betaald. Mevrouw Knol antwoordt dat dit onderling is opgelost en de heer Koopmans dit in zijn mail van 6 juni 2016 heeft uitgelegd.

De voorzitter stelt vast dat een aantal zaken zich hebben opgestapeld. Klager vraagt om vergoeding van de kosten. Is hierover gesproken alsook een extra naast de gevraagde kostenvergoeding? Mevrouw Knol antwoordt dat dit is besproken.

De voorzitter merkt op dat de GKB nu ruiterlijk heeft erkend dat er iets fout is gegaan maar klager is bang dat het weer gebeurt. Mevrouw Knol antwoordt dat dit nu in het systeem is ondervangen maar geen garantie is voor de toekomst. Door de volhardendheid van klager heeft de GKB ontdekt dat er een fout in het systeem zat. De GKB is hem daar uiteindelijk erkentelijk voor.

Mevrouw Mellink heeft de indruk dat klager niet echt ontvankelijk is voor de door de GKB gemaakte excuses en dank voor het voet bij stuk houden. Mevrouw Westland geeft aan dat klager in het begin wel blij was maar daarna wilde hij geen dank meer aannemen.

De voorzitter dankt mevrouw Knol en mevrouw Westland voor hun bijdrage. Op korte termijn zullen zij het verslag van bevindingen ontvangen, waarop zij kunnen reageren.

## **REACTIE OP DE BEVINDINGEN**

Op 29 november 2016 is het conceptrapport naar klager en de GKB gestuurd. Eventuele opmerkingen op dit rapport konden tot uiterlijk 15 december 2016 schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan de commissie.

Klager heeft per brief, die door de commissie op 9 december 2016 is ontvangen, gereageerd. De brief is als bijlage toegevoegd aan het rapport.

De commissie heeft de brief van de heer Harlingen op 14 december 2016 naar de GKB gestuurd met het verzoek om de eventuele reactie hierop uiterlijk 19 december 2016 aan de commissie te zenden. De GKB heeft op 15 december 2016 gereageerd. De GKB heeft geen opmerkingen ten aanzien van het rapport van bevindingen of de reactie van klager hierop.

## **OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE**

### ***Ontvankelijkheid***

De commissie stelt als eerste vast dat klager reeds een klacht heeft ingediend bij het bestuursorgaan en dat de interne klachtprocedure is afgerond. Ten tweede stelt de commissie vast dat de klacht van klager het feit betreft dat hij ondanks de uitleg van de GKB nog steeds niet tevreden is over de manier waarop de GKB hem heeft behandeld en het daardoor voor hem wordt ervaren dat men ronduit liegt. Ook wil klager een uitspraak over de door hem gemaakte kosten. De commissie is bevoegd om de klacht van 2 augustus 2016 van klager te behandelen, nu er ook overigens geen beletselen zijn op grond van de wet (art. 9:22 Algemene wet bestuursrecht (Awb)).

## **OOORDEEL**

De commissie heeft kennisgenomen van het dossier en betrokkenen gehoord. Op basis van de schriftelijke stukken en hetgeen tijdens de zitting is besproken komt de commissie tot het volgende oordeel.



### *Doorlopen van de interne klachtprocedure*

De commissie merkt als eerste op dat in het klachtreglement van de GKB ten onrechte staat dat na afdoening van de klacht door de GKB, klager binnen twee maanden een klacht moet indienen bij de Ombudscommissie. Dit is niet juist. Als wettelijke regel geldt dat een klacht niet later dan een jaar na de gedraging waarover wordt geklaagd, wordt ingediend (artikel 9:24 Awb). Daar kan door de commissie echter indien noodzakelijk van worden afgeweken.

Vervolgens stelt de commissie vast dat ten onrechte klager niet is gehoord. Uit de onderliggende stukken blijkt dat alleen een dossieronderzoek heeft plaatsgevonden en dat er alleen per mail, op schrift en per telefoon contact is geweest. Dit ging dan echter meer over hoe het bedrag op zijn rekening is gekomen dan over de daadwerkelijke klacht, het gevoel van niet serieus worden genomen, van klager. Horen moet in een klachtprocedure het uitgangspunt zijn. De commissie oordeelt dan ook dat ten onrechte is afgezien van het horen.

Als laatste ten aanzien van de interne klachtprocedure stelt de commissie vast dat artikel 10 van het klachtreglement niet is opgevolgd. Het genoemde advies van artikel 10 klachtreglement GKB is niet opgesteld laat staan dat een rapport van bevindingen en eventuele aanbevelingen is opgemaakt en aan de directeur van de GKB is gezonden. Ook ten aanzien van dit deel van de klachtprocedure is de klacht gegrond.

### *Wijze van behandelen door de GKB*

De wijze waarop de GKB met klager heeft gecommuniceerd heeft ervaren als liegen en is hij van mening dat de GKB zich verschuilt achter deskundigen en het systeem.

Voor de commissie staat vast dat in april 2016 een bedrag van € 728,14 te veel stond op de rekening van klager. Uit de onderliggende stukken en het verhandelde ter zitting blijkt dat de GKB op verschillende manieren heeft proberen te achterhalen wat hiervan de reden was. Daarover is op diverse momenten gecommuniceerd met klager waarbij uitleg is gegeven wat volgens de GKB de reden was van het genoemde bedrag dat op de rekening van klager stond. Klager heeft hierop telkens weer aangegeven dat het niet klopte en uitgelegd hoe het volgens hem uitgelegd diende te worden. De commissie concludeert dat de wijze van communiceren altijd in correcte bewoordingen is gebeurd. De commissie is echter wel van mening dat juist vanwege het vele communiceren er een gevoel bij klager heeft kunnen ontstaan dat hij niet geloofd werd en daardoor niet serieus werd genomen. Dit is benadrukt doordat er telkens een andere verklaring werd gegeven en uiteindelijk de uitleg van klager toch kloppend bleek te zijn. Dat laatste is pas erkend nadat de GKB -nota bene pas **na** de klachtbehandeling- de deskundige van het nog maar recent geïnstalleerde systeem van Stratech had geraadpleegd. De commissie acht deze handelwijze weinig professioneel naar de klant toe. Zij ziet echter geen grond voor de mening dat de GKB zou hebben gelogen. Daarvoor is nodig dat de GKB de bedoeling had klager met opzet te misleiden. De commissie heeft hier echter geen grond voor kunnen vinden in het dossier. De GKB heeft echt geprobeerd de oorzaak van het probleem met de bewuste €728,14 naar klager toe te duiden. Alleen heeft zij naar het oordeel van de commissie te lang gewacht met het raadplegen van de deskundigen van Stratech. Zo'n actie had temeer voor de hand gelegen nu dit systeem nog maar kort was geïnstalleerd met alle mogelijke kinderziekten van dien. Het gevolg daarvan was dat er voor die raadpleging allerlei onnodige, onjuiste en onduidelijke communicatie tussen de bank en klager is geweest. In zoverre acht de commissie zijn klacht dan ook gegrond.

### *Vergoeding gemaakte kosten*

In de klacht van 2 augustus 2016 en ter zitting heeft klager aangegeven kosten te hebben gemaakt. Deze kosten bestaan uit portokosten, kopieerkosten, kosten voor enveloppen en een toner voor de printer. De commissie vindt het redelijk dat deze kosten voor rekening van de GKB komen. Dit ligt in het feit dat indien door de GKB eerder initiatief was genomen om te komen tot een persoonlijk gesprek deze kosten mogelijk niet door klager gemaakt hoefden te worden. Klager dient echter wel de kosten nader te specificeren zoals wanneer en welke correspondentie anders dan de mail heeft plaatsgevonden.

## **CONCLUSIE**

Samengevat komt de commissie tot de conclusie dat de GKB, niet geheel volgens het eigen klachtreglement heeft gehandeld, maar dat niet gesproken kan worden van liegen door de GKB. Wel heeft de GKB te lang heeft gewacht met het raadplegen van de deskundigen van Stratech. In de brief van 18 augustus 2016 heeft de GKB aangegeven de gehele gang van zaken te betreuren en dat het niet de bedoeling was dat klager niet serieus werd genomen. De commissie vindt dat de GKB daarmee voldoende aandacht heeft gehad voor hoe klager de gehele procedure heeft ervaren. Het maken van excuses door de GKB is dan ook niet aan de orde.

## **AANBEVELINGEN (op grond van artikel 9:27 Awb)**

Naar aanleiding van bovenstaande conclusies doet de commissie u de volgende aanbevelingen:

- Pas het klachtreglement en de afdoeningsbrief aan op de termijn waarbinnen een klacht kan worden ingediend bij de ombudscommissie.
- Stel altijd een schriftelijk advies op conform artikel 10 van het klachtreglement GKB.
- Vergoed de door klager gemaakte kosten naar aanleiding van de door hem aangeleverde specificatie.

Aldus opgemaakt op 20 december 2016

Namens de Gemeentelijke Ombudscommissie,



,de heer M.A.C. Van Egdom, de voorzitter



,mevrouw E.H. Mellink, de secretaris

