



Dossiernummer 2017 065

## Rapport

### Verzoeker

De heer K. te Hasselt hierna genoemd: verzoeker.

### Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman ontving het verzoek op 16 mei 2017. Het betreft de gemeente Oldebroek.

### Klacht

Verzoeker klaagt over:

- Het niet gehoord zijn door de gemeente;
- De gang van zaken rondom zijn Bbz-aanvraag (Bijstand voor zelfstandigen);
- Een afgewezen persoonlijke lening;
- Het niet actief optreden door de gemeente met betrekking tot de woonsituatie die verzoeker had;
- Het handelen door mevrouw X. van de gemeente.

### Verloop procedure

Verzoeker heeft op 16 mei 2017 een klacht ingediend, nadat de gemeente zijn klacht bij brief van 11 mei 2017 heeft afgehandeld.

Bij de klacht is door verzoeker een aantal bijlagen gevoegd. De gemeente heeft ook stukken toegestuurd, die ter kennisname van verzoeker zijn gebracht.

### Behoorlijkheidsnormen

Doel van het onderzoek is om op basis van voorhanden feiten te beoordelen of de gedragingen van de gemeente tegenover verzoeker behoorlijk zijn. De gedragingen worden getoetst aan behoorlijkheidsnormen, zoals vastgesteld door de Nationale ombudsman in samenwerking met de lokale en regionale ombudsinstituten.

### Feiten op basis van de stukken en gesprekken

- In 2014 is verzoeker in Wezep (gemeente Oldebroek) gaan wonen.

### Bbz aanvraag

- Na een afgewezen aanvraag schuldhulpverlening (door gemeente Zwolle), wegens inschrijving Kamer van Koophandel, is verzoeker geadviseerd een Bbz-aanvraag in te dienen. Hij dient de aanvraag in januari 2015 in.
- Deze aanvraag is op 27 juli 2015 afgewezen. Verzoeker tekent bezwaar aan.
- Op 11 december 2015 volgt er een nieuw besluit met als titel: "Herziening besluit aanvraag Besluit bijstandsverlening zelfstandigen". Hierin wordt onder meer gesteld:

#### "Besluit

Wij hebben besloten het advies van het IMK te volgen en de IMK online ondernemersopleiding aan te bieden. Vanuit het Participatiebudget zullen de kosten van deze online ondernemersopleiding worden vergoed.

#### Overwegingen

Met de kennis uit deze online ondernemersopleiding wordt u in staat geacht een toetsbaar ondernemingsplan te schrijven waarin de marktmogelijkheden duidelijk worden, de bedrijfsvoering omschreven wordt en een financieel plan wordt uitgewerkt. U kunt vervolgens een aanvraag ingevolge de Bbz 2004 en de Participatiewet indienen voor een voorziening als startende ondernemer. Daarin zal de schuldpositie en de mogelijkheden van sanering daarvan worden meegewogen."

- In een mail van 17 maart 2016 vraagt verzoeker om een persoonlijke lening (€ 34.000, -), via een borgstelling in het kader van de Bbz, om zijn schulden te saneren. Bij mail van mevrouw X. van 31 maart 2016 wordt meegedeeld dat deze aanvraag wordt afgewezen. Aangegeven wordt dat er een brief volgt waarin wordt uitgelegd waarom het niet kan. Op 22 april 2016 volgt deze brief. In de brief wordt onder meer gesteld:  
"(...) is een gemeente geen bankinstellingen die leningen verstrekt aan particulieren en bedrijven. (...) Om de levensvatbaarheid van uw bedrijf te laten beoordelen bent u doorverwezen naar Regionaal Bureau Zelfstandigen te Zwolle. Uw aanvraag is daar afgewezen. U hebt bezwaar gemaakt tegen de beoordeling van uw bedrijfsplan door de heer Y. Uw bezwaar tegen de beoordeling is toegewezen. U is toegezegd dat wanneer er een positieve onafhankelijke beoordeling ligt van het IMK, uw aanvraag voor een Bbz-lening opnieuw in behandeling wordt genomen. In uw mail geeft u aan dat u alleen uw bedrijfsplan aan het IMK wilt voorleggen als het IMK een geheimhoudingsplicht ondertekent. Het IMK is daar volgens u niet toe bereid. Inmiddels heeft u bij de gemeente aangegeven dat u per 1 april niet meer in de gemeente Oldebroek woont en is in overleg met u geconcludeerd dat er geen aanspraak op uitkering meer aan de orde is. Op basis van bovenstaande trekken wij de conclusie, dat de mogelijkheden die er zijn om u te ondersteunen zijn onderzocht. Ook van uw kant wordt echter medewerking en inspanningen verwacht. (...) Wij hopen dat u goede keuzes kunt maken om uw leven weer op de rit te krijgen en wensen u veel succes daarbij!" Er staat geen

bezwaarclausule onder de brief.

- In een mail van 7 juni 2016 stuurt mevrouw X. een concept plan van aanpak, waarvan ze graag wil vernemen of dit verder uitgewerkt kan worden. In het plan worden de woonsituatie, de Bbz-mogelijkheden en de inkomstencomponenten gecombineerd. Verzoeker reageert door aan te geven dat dit plan “terug bij af is”. Een aantal stappen uit het plan is al gerealiseerd of is niet nodig, zo geeft hij aan.
- Op 12 juni 2016 stuurt verzoeker aan de gemeente een “plan van aanpak (opzet) tot het maken van een besluit inzake een Bbz-lening”.
- Bij mail van 7 juli 2016 dient verzoeker een klacht in, over de toon en de houding van de gemeente. Ook dient hij bezwaar in tegen de afwijzing op het verzoek om een Bbz-lening en de weigering “van ondertekening NDA i.v.m. inzage bedrijfsplan door IMK”.
- Bij brief van 12 juli 2016 dient verzoeker nog een keer bezwaar in tegen het plan van aanpak en de afwijzing, dan wel het niet correct nemen van een besluit op zijn verzoek om een lening in het kader van de Bbz.
- Er vindt een gesprek plaats tussen verzoeker, mevrouw X. en de burgemeester. Bij mail van 28 september 2016 reageert verzoeker op dit gesprek. Hij stelt onder meer een aantal vragen. Hier wordt in een brief van 13 oktober 2016 op in gegaan. Het gaat hierbij onder meer over het verzoek om de persoonlijke lening, het feit dat er geen bezwaarmogelijkheid was bij de afwijzing van dit verzoek en eventuele ondersteuningsmogelijkheden vanuit de gemeente. Verzoeker reageert bij uitgebreid schrijven van 15 oktober 2016. In dit schrijven geeft verzoeker ook aan dat er een verkeerd beeld van hem wordt geschetst. Hij is geen verward of gevaarlijk persoon.
- Bij brief van 3 november 2016 reageert mevrouw X. op een aantal door verzoeker gestelde vragen. Het gaat hierbij over het mogelijk moeten doorsturen van de aanvraag Bbz naar een ander bestuursorgaan, de aanvraag om een Bbz-lening, de IMK-ondersteuning, het verwijt dat verzoeker in een zorgtraject wordt geduwd, de codering Suwinet en het mogelijk aanzetten tot liegen.
- Op 14 november 2016 stelt verzoeker de gemeente in gebreke omdat hij nog geen reactie heeft ontvangen op zijn bezwaarschrift. Bij advies van 16 november 2016 adviseert de commissie bezwaarschriften het bezwaar van verzoeker niet-ontvankelijk te verklaren. Het gaat hier om het bezwaar inzake de afgewezen lening. Dit advies wordt door het college overgenomen (17 november 2016). Verzoeker: “Mevrouw X. schrijft meermaals over afgewezen besluit, terwijl het besluit is herzien.” Volgens verzoeker is daarom geen sprake van een ‘afwijzend besluit’. NB Mevr. X heeft aangegeven in een reactie dat het een herzien besluit is, maar dat de Bbz-lening niet is toegekend c.q. is afgewezen en dat daarom de spraakverwarring van een afgewezen besluit is ontstaan. Deze klacht is al eerder behandeld door de ombudsman en er ligt een beroep bij de rechtbank zo stelt mevrouw X.

## Woonsituatie

- Verzoeker huurt sedert zijn komst naar Wezep een kamer. In het pand wonen vier andere huurders. In december 2015 escaleert de woonsituatie. In eerste instantie kan verzoeker de woning niet meer betreden door het vervangen van de sloten door verhuurder. Vervolgens, in januari 2016, als verzoeker en de medebewoners de sloten weer hebben vervangen, wordt de voordeur geforceerd met een slijptol. Verzoeker is op dat moment in de woning.
- Per 1 april 2016 is verzoeker dakloos. Zijn aanvraag om urgentie wordt afgewezen. Hij tekent geen bezwaar aan.
- In de periode vanaf april 2016 tot 01 juli 2016 verblijft verzoeker bij verschillende vrienden in Noordoostpolder. Sinds 01 juli 2016 verblijft hij in zijn bedrijfspand in Emmeloord, waarbij hij doucht en de was doet bij vrienden. Sinds december 2016 woont verzoeker in Hasselt.
- Verzoeker dient een klacht, met betrekking tot de Wet Victoria, in bij de gemeente. Op 17 mei 2016 laat mevrouw X. weten dat er meer tijd nodig is om de klacht af te handelen. Verzoeker vraagt vervolgens om een gesprek. Uitgangspunt is in een gesprek de klacht te bespreken en het verzoek om een lening. Het combineren gaat echter niet lukken zo laat mevrouw X. weten. Verzoeker uit hier per mail zijn ontevreden over.
- In een mail van 7 juni 2016 laat mevrouw X. mogelijke data weten om in gesprek te gaan over de klacht (met betrekking tot de Wet Victoria).
- In de klachtafhandelingsbrief van 7 juli 2016 wordt een aantal onderwerpen behandeld: De Wet Victoria, klachten politie, klacht advies gemeente om te verhuizen, klacht met betrekking vergunning brandveiligheid, klacht met betrekking strijdigheid bestemmingsplan, klacht met toepassen urgentie, verzoek tot puntadres en procedure.  
De klacht over de Wet Victoria wordt niet in behandeling genomen omdat deze al eerder is behandeld. Voor klachten over de politie of de afgewezen urgentie wordt verzoeker verwezen naar de betreffende instantie. Met betrekking tot het advies om te verhuizen wordt gesteld dat dit niet is gegeven. Met betrekking tot de vergunning voor brandveiligheid wordt gesteld dat er geen sprake is van kamergewijs verhuren, nu er geen sprake is van verhuur van een woning in 5 of meer delen. Met betrekking tot strijdigheid met het bestemmingsplan wordt gesteld, dat de in het hoofdgebouw aanwezige eenheden in strijd zijn met de bestemming. Echter de bewoningsvorm is al lang aanwezig, daardoor valt dat gebruik onder het overgangsrecht waardoor het legaal is. Tot slot wordt aan verzoeker medegedeeld dat een puntadres niet mogelijk is wettelijk gezien.
- In de brief van 13 oktober 2016 naar aanleiding van het gesprek met de burgemeester, wordt ook ingegaan op de vergunning voor de brandveiligheid, de strijdigheid met het bestemmingsplan, de klacht over de handelingen van de politie en de klacht over de afgewezen urgentie door de woningbouwvereniging. Verzoeker reageert op 15 oktober 2016 en geeft aan

dat het op een doofpot begint te lijken en dat hij met een kluitje in het riet wordt gestuurd. Hij gaat in op de brandveiligheid en de beginselplicht tot handhaving. Hij geeft ook aan dat hij niet klaagt over de politie, bekend is met het klachttraject bij de politie, maar dat hij probeert over te brengen hoe hij over een aantal agenten denkt. Hij geeft onder meer aan dat een agent ernstig in verzuim was door hem niet te ontzetten toen zijn voordeur werd geforceerd met de slijptol en door hem geen nazorg te verlenen.

- Op 24 april 2017 stuurt verzoeker een schrijven met de titel: “Herhaalde aansprakelijkheidsstelling gemeente en verzoek om een motie van wanttrouwen Burgemeester en wethouders o.a. i.v.m. jarenlang falend beleid handhaving vergunningen, regel en wetgeving”.

Bij brief van 11 mei 2017 wordt de klacht van verzoeker waarin hij klaagt over het optreden van een ambtenaar, door de gemeente afgehandeld. De klacht met betrekking tot vooringenomenheid, onbehoorlijk bestuur en strijdig handelen met wet- en regelgeving door mevrouw X. wordt als niet-ontvankelijk beoordeeld, wegens het ontbreken van klachtwaardig gedrag jegens verzoeker, dat aan de gemeente valt toe te rekenen. In de bovenstaande situaties uit de klachtbrief is verzoeker in de optiek van de gemeente correct te woord gestaan. De klacht over (te) late (na in gebrekestelling) en bureaucratische reactie met betrekking tot een ingediend Wob-verzoek wordt ontvankelijk verklaard en er wordt excuus aangeboden dat niet binnen een redelijke termijn is aangegeven dat de digitale weg niet openstaat voor het indienen van een Wob-verzoek. De klacht over het aanzetten tot liegen door een ambtenaar en het advies van de heer Y., wordt buiten behandeling gesteld, voor zover wordt geklaagd over het aanzetten tot liegen en het advies van de heer Y. De klacht hierover is reeds eerder behandeld en beantwoord met inachtneming van de klachtenprocedure en/of de bezwarenprocedure.

### **Visie partijen**

***Op 26 juni 2017 vindt een gesprek met verzoeker plaats, waarbij, samengevat, het volgende is besproken.***

### **Visie verzoeker**

Verzoeker geeft aan dat hij nooit is gehoord door de gemeente. Hij heeft op een bepaald moment zelf een gesprek met de burgemeester afgedwongen, maar is verder niet gehoord. In 2014 kwam hij in Wezep wonen. Hij was toen 2,5 jaar thuisloos en uitgeschreven uit de Brp. Toen hij in Wezep woonde heeft Zwolle mogelijke schuldsanering bekeken. Dit is afgewezen omdat verzoeker nog bij de Kamer van Koophandel stond ingeschreven. Zijn werkcoach gaf hem het advies om een Bbz-aanvraag in te dienen. Na het indienen van de aanvraag hoorde hij niets meer. Zijn contactpersoon bleek te zijn overleden. Bij de andere behandelaar is vervolgens alles ingediend. Verzoeker heeft gevraagd om het oriënterend ondernemerschap. En heeft

gevraagd om een budget voor schuldverlening voor ondernemers. Er werd door de gemeente, ten onrechte gesproken over voorliggende voorzieningen zoals investeerders. Verzoeker heeft bezwaar gemaakt tegen de afwijzing van de Bbz-aanvraag. Hij heeft de gemeente vervolgens in gebreke gesteld omdat er geen besluit op bezwaar werd genomen. Er is toen een mediator ingeschakeld en het besluit is herzien. De oriënterende fase is alsnog toegekend. Ondertussen was er een geëscaleerd conflict met de verhuurder. Verzoeker moest voor de kamer naast een hoge huurprijs € 205, - aan servicekosten betalen terwijl de kamer maar 26m2 was. Hij is naar de huurcommissie gegaan en kreeg daar gelijk. De verhuurder had hier echter geen boodschap aan. Er stonden 5 mensen ingeschreven in het pand waar verzoeker woonde. De gemeente wilde geen actie ondernemen met betrekking tot de woonsituatie. In 2015 kon verzoeker zijn woning niet meer in, de sloten waren vervangen. De politie wilde geen actie ondernemen. De bewoners hebben toen de toegang geforceerd en de sloten ook weer vervangen. De wijkagent liet illegale huisuitzetting oogluikend toe. Illegaal omdat dit normaliter eerst door de rechter wordt uitgesproken en uitzetting via deurwaarder en hulpofficier moet plaatsvinden. Een maand later heeft de schoonzoon van de verhuurder met een slijptol het slot geforceerd. Verzoeker was thuis. De schoonzoon uitte bedreigingen terwijl hij in het pand was. Verzoeker voelde zich bedreigd. De verhuurder stond buiten te schreeuwen. Daarna heeft de verhuurder een straatverbod gekregen. Verzoeker was inmiddels sinds 2015 bij de GGZ onder behandeling, voor situatie gedreven angst-en woedeaanvallen. Desgevraagd geeft verzoeker aan ook een klacht bij de politie te hebben ingediend. De Nationale ombudsman houdt hier sinds januari 2017 toezicht op; er bleek nog geen klachtafhandelingsbrief te zijn. Het urgentieverzoek voor andere woonruimte is afgewezen. Op 15 maart 2016 zou verzoeker zijn spullen ophalen uit zijn kamer. De verhuurder was er ook. Verhuurder kwam op verzoeker af met een haak en een hamer. De wijkagent was verhinderd in verband met de bevalling van zijn vrouw, maar was vergeten een bericht of vervanging te sturen. Verzoeker is toen naar de politie gegaan, maar is niet geholpen. Tegen het afgewezen urgentieverzoek heeft verzoeker geen bewaar aangetekend, hier stond zijn hoofd niet naar. Verzoeker had in december de oriënterende fase Bbz toegekend gekregen en zou een jaar de tijd krijgen. Maar door alle omstandigheden zat er niet veel schot in en diende hij een aanvraag in om een persoonlijke lening. Hier is geen besluit op genomen, er werd alleen een brief met een afwijzing verstuurd. Het verzoek was in het kader van de Bbz. Hij heeft bezwaar gemaakt tegen de afwijzing, maar dit werd niet ontvankelijk verklaard. De lening was bedoeld voor het structureren van de schulden. Tijdens het "slijptol incident" heeft verzoeker contact gezocht met mevrouw Z. van de gemeente. Daarna was ze ineens niet meer bereikbaar. Verzoeker is uiteindelijk verder gegaan met zijn plan en heeft een bedrijfspand in Emmeloord gehuurd. Hij kreeg daar echter geen briefadres. Hij woonde daarom in het bedrijfspand en at, douchte en deed de was bij vrienden. Hij verhuurt daar nu boxen en heeft daar een bedrijfsruimte. Verzoeker geeft aan dat hij wil dat de Overijsselse Ombudsman zich uitsprekt over de ondeskundigheid van de gemeente. Dat de procedure inmiddels is veranderd heeft hij

niets aan. De gemeente heeft verzoeker nooit op de hoogte gesteld van 'bedreigingen', pas in stukken aan de rechtbank wordt dit gemeld (insinuatie). Bij navraag blijkt er ook een melding gemaakt bij de politie. Onder andere het Agressie Protocol is niet gevolgd door de gemeente. Verzoeker is boos en teleurgesteld.

#### **Reactie verzoeker op verslag van bevindingen** ('Feiten op basis van de stukken en gesprekken' en 'Visie verzoeker')

Verzoeker reageert met opmerkingen in het hem toegezonden verslag. Waar deze betrekking hebben op feiten is dit aangepast in het Verslag van Bevindingen. Het gaat hierbij om een opmerking over de woonsituatie van verzoeker (derde bullet onder kopje "Woonsituatie") en een aanvulling bij de laatste bullet.

Met betrekking tot het verkrijgen van een puntadres stelt verzoeker:

"In maart, april op het gemeentehuis gevraagd naar punt-/briefadres; werd verwezen naar GGD Zwolle daarna naar GGD Harderwijk en toen naar Noaha Harderwijk; zonder succes".

Deze opmerking zal worden meegenomen in de overwegingen.

Wijzigingen in de eigen verklaring van verzoeker zijn aangepast, conform de opmerkingen van verzoeker.

De namen van medewerkers zijn niet overgenomen, deze zijn geanonimiseerd. Er is door verzoeker ook een aantal opmerkingen gemaakt die al een conclusie of een waardeoordeel bevatten of een samenvatting van de door hem aangevoerde punten. Deze opmerkingen zijn niet aangepast in de feiten, maar worden meegenomen in de overwegingen.

Tot slot stuurt verzoeker een groot aantal bijlagen toe. Deze zullen, voor zover de OO dat relevant vindt, ook meegenomen worden in de overwegingen.

***Op 29 augustus 2017 vindt een gesprek plaats met mevrouw X. van de gemeente.***

#### **Visie gemeente**

Desgevraagd geeft mevrouw X. aan met betrekking tot het mogelijk aanzetten tot liegen, dat dit betrekking had op de afwijzing briefadres. Aan verzoeker is toen het advies gegeven om naar de nachtopvang te gaan en daar aan te geven dat hij geen plek had om te wonen waar hij zich ook zou kunnen inschrijven in het BRP. Wanneer verzoeker aan zou geven dat hij wel bij vrienden kon wonen voldeed hij niet aan de voorwaarden voor de nachtopvang en kon hij ook niet in aanmerking komen voor een briefadres.

Er zijn in totaal drie gesprekken met verzoeker gevoerd. Het eerste was over de woonsituatie en over mogelijke handhaving. Na dit gesprek is er door verzoeker een klacht ingediend over toepassing van de Wet Victoria. Over deze klacht is ook een gesprek geweest. Tot slot is er nog een gesprek geweest met de burgemeester. Naar



aanleiding van deze drie gesprekken zijn er veel mails na afloop gestuurd; ieder contact leverde weer nieuwe mails en klachten op. Bij besluit van het college van B en W is onder meer afgesproken alleen nog te reageren op lopende zaken. Hierover is verzoeker recent geïnformeerd. Verzoeker heeft zelf ook aangegeven niet meer in gesprek te willen. Hij wilde op het concept plan van aanpak dat was opgesteld alleen nog reageren per mail of per brief. Hij vond het ook bezwaarlijk om steeds naar Oldebroek te komen. Oldebroek is niet de eerste gemeente waar dingen spelen. In een eerdere gemeente heeft hij een Bbz-lening ontvangen, die nog moet worden terugbetaald. De politie geeft aan geen klacht in behandeling te hebben van verzoeker. Desgevraagd geeft mevrouw X. aan dat er niet rechtstreeks personen zijn bedreigd door verzoeker, maar dat hij opmerkingen in het algemeen heeft gemaakt; bijvoorbeeld een opmerking om een slijptol mee te nemen naar een raadsvergadering. Hij heeft geen ontzegging voor het gemeentehuis en het Aggressie protocol was dan ook niet aan de orde. Aan de rechtbank zijn de op de zaak betrekking hebbende stukken gestuurd en is aangegeven dat de mails met dreigende taal eventueel zijn op te vragen. Mevrouw X. geeft aan het jammer te vinden dat de situatie is geëscaleerd. Er is geprobeerd om verzoeker met zoveel mogelijk dingen te helpen. Het Sociaal Team heeft naar zijn verhaal geluisterd en heeft hem ook geholpen met zijn urgentie-aanvraag.

Verder reageert mevrouw X. op 1 september 2017 per mail op het verslag van het gesprek met verzoeker en op de feiten, door het opsturen van een aantal stukken en door een aantal opmerkingen geplaatst in het verslag van bevindingen.

Mevrouw X. maakt de volgende opmerkingen:

- Algemene opmerking: “Ik vind dat de mening van de verzoeker uitgebreid beschreven is, maar dat alle reacties van de gemeente op deze mening (die wel ter beschikking zijn gesteld aan de ombudsman) veel beperkter of soms niet genoemd worden.” De OO merkt hierbij op, dat het gaat om de klacht van verzoeker, zijn verhaal vormt het uitgangspunt. Er is ook een opmerking gemaakt dat de reactie van de gemeente op het gestelde in de laatste bullet onder het kopje Bbz-aanvraag ontbreekt. Deze reactie is alsnog toegevoegd.
- Nog een algemene opmerking: “Een deel van de klachten is al eerder behandeld door de gemeentelijke of Overijsselse ombudsman. Ook loopt er nog een beroep bij de rechtbank Gelderland, locatie Zutphen over het niet toekennen van de persoonlijke lening.” De OO houdt hier bij het opstellen van een rapport uiteraard rekening mee.

Kopje Bbz-aanvraag

- Bij de vierde bullet: “In deze zelfde mail zegt meneer dat een aanvraag voor een Bbz krediet via de RBZ te lang zou duren, daaruit is door ons geconcludeerd dat de mail niet beschouwd mag worden als een aanvraag in het kader van de RBZ. Ook wist meneer uit ervaring dat hij een aanvraag in moest dienen bij het



RBZ en niet via een mail aan het college.” De OO neemt deze reactie mee in de overwegingen.

- En bij dezelfde vierde bullet: “Er staat geen bezwaarclausule onder de brief, omdat wij zijn ‘uitzonderlijk verzoek’ niet als besluit op basis van de Awb hebben opgevat.” De OO neemt deze reactie mee in de overwegingen.
- Bij de vijfde bullet: “Dit plan is per mail verstuurd, omdat meneer niet meer in gesprek wil en de gemeente zich wel zorgen maakt over zijn situatie.” Dit neemt de OO mee in de overwegingen.
- Bij de laatste bullet: “Ik mis hier de reactie van de gemeente. Mevr. X heeft aangegeven in een reactie dat het een herzien besluit is, maar dat de Bbz lening niet is toegekend c.q. is afgewezen en dat daarom de spraakverwarring van een afgewezen besluit is ontstaan. Deze klacht is al eerder behandeld door de ombudsman en er ligt een beroep bij de rechtbank.” Deze reactie is alsnog in de feiten verwerkt.

Kopje visie verzoeker

- Na het gesprek over de klacht m.b.t toepassing Wet Victoria heeft meneer aangegeven niet meer in gesprek te willen. Ook heeft meneer aangegeven het reizen naar Oldebroek bezwaarlijk te vinden. Tenslotte vond een gesprek plaats met de burgemeester dat ook niet een bevredigend oplossing leidde, maar tot nieuwe klachten.” De OO neemt dit mee in de overwegingen.
- Met betrekking tot het laatste stukje waar het gaat over mogelijke bedreigingen merkt mevrouw X. op: “Deze klacht is al eerder behandeld door de Overijsselse ombudsman. Ik zie hier alleen de mening van verzoeker en niet de uitgebreide reacties van de gemeente op deze al eerder geuite klachten. Misschien is de visie van verzoeker daar ook niet de juiste plek voor, maar dan zou een korte aanvullende visie van de gemeente op zijn plaats zijn.” Verder merkt ze op: “Meneer heeft zich niet dreigend geuit tegen personen, maar een mogelijke verstoring van de openbare orde en de democratie aangekondigd. Daarvan is melding gedaan bij de politie.” De OO merkt op dat de uitgebreide reacties van de gemeente op de eerdere klachten wel degelijk betrokken worden bij de behandeling van de klacht.

Bij mail van 5 oktober 2017 reageert mevrouw X. nog op het verslag van het gesprek dat de OO met haar heeft gehad. Hierbij maakt ze ook nog een opmerking bij het feiten overzicht.

In algemene zin merkt ze op dat ze in het verslag niets terug kon vinden over de reactie van de gemeente op de ingebrekestellingen van verzoeker. Mevrouw X. stuurt de reactie van de gemeente nog een keer mee. De OO merkt hierbij op dat de belangrijkste feiten meegenomen zijn. De reactie zal indien noodzakelijk meegenomen worden in de overwegingen.

Mevrouw X. merkt nog op bij het feitenoverzicht:

“In de email van 17 maart 2016 doet meneer een verzoek om een persoonlijke lening, later geeft hij aan dat wij die hadden moeten beschouwen als een verzoek om een Bbz lening.” De OO neemt dit mee in de overwegingen.

Het verslag is conform de opmerkingen van mevrouw X. aangepast.

Op 2 november 2017 reageert verzoeker op het verslag van bevindingen inclusief ‘Visie gemeente’. Hij stuurt een krantenartikel toe, met de titel: “Burgemeester Hoogendoorn werd ooit bedreigd met motorzaag.” Tevens stuurt verzoeker een kopie van een inventarislijst aan de rechtbank. Hierin worden mails met dreigende taal genoemd. Verzoeker merkt hierbij op, dat hij zich afvraagt waarom de gemeente dit richting de rechtbank heeft gemeld.

### **Overwegingen**

De OO overweegt met betrekking tot de verschillende klachtaspecten het volgende.

#### ***Het niet gehoord zijn door de gemeente***

Verzoeker geeft aan, op een gesprek met de burgemeester na dat hij zelf georganiseerd heeft, niet te zijn gehoord door de gemeente. Ook niet in de diverse klachtprocedures. Mevrouw X. geeft aan dat er in totaal drie gesprekken met verzoeker zijn gevoerd. Het eerste was over de woonsituatie en over mogelijke handhaving. Na dit gesprek is door verzoeker een klacht ingediend over toepassing van de Wet Victoria. Over deze klacht is ook een gesprek geweest. Tot slot is er nog een gesprek geweest met de burgemeester. Mevrouw X. geeft hierbij aan, dat ieder contactmoment leidt tot nieuwe mails en klachten. Recent heeft het college van B en W besloten alleen nog te reageren op lopende zaken. Hierbij heeft mevrouw X. aangegeven dat door verzoeker zelf op een bepaald moment ook is aangegeven niet meer in gesprek te willen met de gemeente.

De OO heeft dit klachtonderdeel getoetst aan de behoorlijkheidsnorm luisteren naar de burger. Deze norm bepaalt, dat de overheid actief luistert 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.

Op basis van de stukken en de gesprekken, gaat de OO er vanuit dat er in totaal drie gesprekken zijn geweest met verzoeker. Uit het dossier maakt de OO op, dat er zeer veel contact is geweest tussen verzoeker en de gemeente, met name via de e-mail. In deze correspondentie treft de OO ook veel herhalingen aan van onderwerpen en vragen waar al eerder door de gemeente op is gereageerd. Uit de vele stukken is het de OO gebleken, dat de communicatie tussen verzoeker en de gemeente moeizaam

verliep. Hierbij kan de OO zich niet aan de indruk onttrekken, dat verzoeker bepaalde dingen wilde, die volgens de gemeente niet mogelijk waren. Het lijkt of verzoeker zich daar niet altijd bij kon neerleggen. Hierbij zullen de emotionele gebeurtenissen in de voormalige woning van verzoeker ongetwijfeld een rol hebben gespeeld.

Het is voor de OO niet na te gaan of het horen, bij bijvoorbeeld de overige klachten, niet heeft plaatsgevonden omdat de gemeente voldoende informatie had over de kwestie, dat verzoeker zelf niet gehoord wilde worden of dat het om een herhaalde klacht ging. Wel concludeert de OO naar aanleiding van de gesprekken die zij heeft gevoerd en het dossier dat zij heeft ontvangen, dat de gemeente wel degelijk geluisterd heeft naar verzoeker en intensief bij zijn situatie betrokken is geweest.

#### ***De gang van zaken rondom de Bbz-aanvraag en de afgewezen persoonlijke lening***

Verzoeker vroeg in 2015 Bbz aan, wat is afgewezen. Na het indienen van bezwaar volgt een nieuw besluit: "Herziening besluit aanvraag Besluit bijstandsverlening zelfstandigen". In dit besluit wordt de IMK online ondernemersopleiding toegekend. Verzoeker geeft in de klacht aan dat hiermee de oriënterende fase Bbz alsnog is toegekend door de gemeente.

De gemeente geeft echter aan dat alleen de online ondernemersopleiding is toegekend en niet de oriënterende fase.

De OO heeft dit klachtonderdeel getoetst aan de behoorlijkheidsnorm goede informatieverstrekking. Ingevolge deze norm zorgt de overheid ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

De zogenaamde oriënterende fase of voorbereidingsfase, waar verzoeker over spreekt, is de bijstandsverlening op grond van artikel 2, lid 3 Bbz 2004. Op grond hiervan kan het college aan een persoon die algemene bijstand ontvangt en die voornemens is een bedrijf of zelfstandig beroep te beginnen, de bijstandsverlening verlengen gedurende een voorbereidingsperiode van ten hoogste 12 maanden. Het college kan die persoon daarnaast bijstand verlenen in de met de voorbereiding samenhangende kosten. Gedurende deze voorbereidingsperiode hoeft belanghebbende (nog) niet te voldoen aan de definitie van zelfstandige van artikel 1, onderdeel b, Bbz 2004. Tot de voorbereidingsfase hoeven alleen die bijstandsgerechtigden te worden toegelaten waarvan aannemelijk is dat, met de nodige begeleiding en eventueel financiële ondersteuning als bedoeld in artikel 29 lid 1 Bbz 2004, een kansrijke start als zelfstandig ondernemer in het verschiet ligt. Mede gelet op de maximale duur van de

voorbereidingsfase veronderstelt dit dat het bedrijfsidee ten tijde van de aanvang van die fase zodanig concreet is dat met de voorbereiding van de realisering van dat idee daadwerkelijk kan worden gestart (zie CRvB 23-05-2006, nr. 05/713 WWB).

De OO maakt uit het betreffende besluit op, dat de bedoeling van het toekennen van de online ondernemersopleiding is, dat verzoeker hiermee een (toetsbaar) ondernemingsplan kan schrijven waarin onder meer de marktmogelijkheden duidelijk worden, de bedrijfsvoering wordt omschreven en een financieel plan wordt uitgewerkt. Pas daarna kan verzoeker, met dit plan, een aanvraag ingevolge de Bbz indienen, waarbij het plan zal worden beoordeeld. Ook onder meer de schuldpositie van verzoeker speelt een rol bij een aanvraag Bbz. Uit het besluit blijkt niet dat de oriënterende fase is toegekend op grond van de Bbz. Of dit terecht niet is toegekend, is een vraag die in de bezwaarprocedure of een beroepsprocedure thuis hoort en niet beantwoord kan worden door de OO, zij is hier niet toe bevoegd.

Op 17 maart 2016 vraagt verzoeker, in een mail om een persoonlijke lening (€ 34.000) om zijn schulden te saneren. Verzoeker geeft tijdens het gesprek met de OO aan dat dit bedoeld was als aanvraag in het kader van de Bbz.

In reactie op de aanvraag, geeft de gemeente onder meer aan, dat zij geen bankinstelling is die leningen verstrekt aan particulieren en bedrijven. Om de levensvatbaarheid van zijn bedrijf te laten beoordelen is verzoeker doorverwezen naar Regionaal Bureau Zelfstandigen te Zwolle. Zijn aanvraag is daar afgewezen. Aan verzoeker is toegezegd, dat als er een positieve onafhankelijke beoordeling van het bedrijfsplan ligt van het IMK, zijn aanvraag voor een Bbz-lening opnieuw in behandeling wordt genomen. Verzoeker heeft echter aangegeven het bedrijfsplan alleen aan het IMK te willen voorleggen als het IMK een geheimhoudingsplicht ondertekent.

De OO heeft uit de stukken opgemaakt, dat verzoeker bezwaar gemaakt heeft tegen de afwijzing van de lening en dat dit bezwaar, na een ingebrekestelling, is afgewezen. Inmiddels is het door verzoeker ingediende beroep aanhangig bij de rechtbank. Het is niet aan de OO om de vraag of het verzoek om een persoonlijke lening terecht is afgewezen te onderzoeken. In de eerdere klachtafhandelingsbrief (18 mei 2017) van de OO (kenmerk 2017 034 035 036 037) is ook al aangegeven, dat de ombudscommissie op grond van de wet niet bevoegd is een onderzoek in te stellen of voort te zetten naar een gedraging waartegen een beroepsprocedure bij de rechter aanhangig is. In deze brief (2017 035) is ook opgemerkt, dat onder meer de 'e-mails met dreigende taal' nauw samen hangen met wat staat beschreven in de grieven van verzoeker in beroep en dat de ombudscommissie daarom geen verder onderzoek doet naar dit klachtonderdeel.

### **Overig**

Verzoeker geeft aan dat er sprake is van vooringenomenheid, onbehoorlijk bestuur en strijdig handelen met wet- en regelgeving door mevrouw X. Deze klacht is door de gemeente als niet-ontvankelijk beoordeeld, wegens het ontbreken van klachtwaardig gedrag jegens verzoeker, dat aan de gemeente valt toe te rekenen.

De concrete voorbeelden die verzoeker naar de OO toe aangeeft, gaan over het in de beleving van verzoeker aanzetten tot liegen en het melden aan de rechtbank van dreigende e-mails.

Met betrekking tot het door verzoeker gestelde aanzetten tot liegen door de gemeente, overweegt de OO dat dit ook in de rapportbrief van 18 mei 2017 van de OO is behandeld. Hier zal de OO derhalve nu niet meer op ingaan. Over het melden aan de rechtbank van dreigende e-mails is al aangegeven dat dit samenhangt met het aanhangig beroep, zodat de OO ook hier geen verder onderzoek naar doet.

Verzoeker geeft aan dat hij wil dat de Overijsselse Ombudsman zich uitsprekt over de ondeskundigheid van de gemeente. Nu de OO niet gaat over voor bezwaar- en/of beroep vatbare onderwerpen, kan de OO alleen kijken naar eventuele schendingen van de behoorlijkheidsnormen. Het is de OO niet gebleken dat mevrouw X. of de gemeente in het algemeen zich ondeskundig heeft gedragen ten opzichte van verzoeker.

Voor wat betreft het klachtonderdeel, dat door de gemeente niet actief zou zijn optreden met betrekking tot de voormalige woonsituatie van verzoeker, merkt de OO op, dat dit al behandeld is door de vorige ombudsman van Oldebroek. In een rapport d.d. november 2016 is uitgebreid op deze klacht ingegaan. De OO zal dit onderdeel dan ook niet meenemen in de overwegingen.

Wel merkt de OO op, dat in het gesprek met verzoeker en uit de mails is gebleken dat de gebeurtenissen in de voormalige woning een grote emotionele impact hebben gehad op verzoeker.

De OO heeft nog net voor afronding van dit rapport, namelijk op 16 november 2017, een mail van verzoeker ontvangen, waarin hij stelt dat de gemeente, in een door hem ingestelde beroepszaak, zonder enig bericht een andere gemachtigde heeft ingezet. Hij is hiervan vooraf niet op de hoogte gesteld en kreeg ineens een verweerschrift van een onbekende advocaat. Verzoeker vindt dat de gemeente hier te weinig informatie heeft verstrekt.

De OO merkt hierbij op, dat het verweer namens het college van B en W wordt gevoerd. Het is dan ook een gemachtigde, die namens het college optreedt, wat betekent dat de "andere partij" in de procedure het college is. Wie daarbij optreedt als

gemachtigde, is aan het college. Dit hoeft niet vooraf te worden gemeld. Of de gemachtigde zich op de juiste manier heeft gesteld is aan de rechtbank ter beoordeling.

### **Conclusies**

- Ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm luisteren naar de burger:
  - Voor zover de OO kan beoordelen, heeft de gemeente voldoende geluisterd naar verzoeker. In de diverse correspondentie is herhaaldelijk ingegaan op de vragen en stellingen van verzoeker.
  
- Ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm goede informatieverstrekking:
  - In het herzien besluit Bbz dat aan verzoeker is gestuurd, staat naar het oordeel van de OO duidelijk aangegeven dat alleen de online ondernemersopleiding wordt toegekend, niet de oriënterende fase Bbz.
  - De OO is niet bevoegd tot een uitspraak over de afgewezen aanvraag om een persoonlijke lening.

De OO concludeert verder, dat niet gebleken is, dat mevrouw X. of de gemeente zich ondeskundig heeft gedragen naar verzoeker toe. Inzake de overige genoemde gedragingen doet de OO geen verder onderzoek, omdat ze niet bevoegd is of omdat het al eerder is behandeld.

### **Oordeel**

De klacht is ongegrond. De gedragingen van de gemeente zijn, voor zover de OO dit kan toetsen, niet onbehoorlijk en niet onzorgvuldig.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 27 november 2017.



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans