



Overijsselse Ombudsman

De heer X

Ons kenmerk	Contactpersoon	Datum	Bijlage(n)
2016045	Mw. Mr. A.D. van Zeben	20 juli 2016	

Onderwerp

Uw klacht

Geachte heer X,

Op 17 juni 2016 ontvingen wij via de Nationale ombudsman uw klacht van 16 mei 2016. De Nationale ombudsman is namelijk niet bevoegd om uw klacht te behandelen, omdat de gemeente Zwolle is aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman.

Wij hebben, evenals de onderzoeker van de Nationale ombudsman, een aantal keren tevergeefs geprobeerd telefonisch contact met u op te nemen.

De Overijsselse Ombudsman heeft u laten weten dat de ombudscommissie informatie heeft opgevraagd over uw klacht bij de gemeente Zwolle. Van de gemeente ontvingen wij de correspondentie die met u is gevoerd over uw klachten over de schulddienstverlening, waaronder de klachtafhandelingsbrief van 30 juli 2014 en de klachtafhandelingsbrief van 7 maart 2016. Daarnaast ontvingen wij diverse e-mails die u stuurde naar de gemeente en de antwoorden van de gemeente op uw e-mails.

De ombudscommissie heeft deze informatie bestudeerd en heeft besloten geen verder onderzoek te doen naar uw klacht. De reden daarvoor is als volgt.

Uw klachten over de afdeling schulddienstverlening van de gemeente, zoals verwoord in uw klacht van 16 mei 2016 gericht aan de Nationale ombudsman, en de diverse argumenten in correspondentie van uw kant met de gemeente zijn namelijk reeds aan de orde geweest bij de klachtbehandeling door de gemeente in 2014. Op grond van de wet is de ombudscommissie niet verplicht onderzoek te doen naar kwesties die meer dan een jaar geleden door een bestuursorgaan als klacht zijn behandeld. In uw geval ziet de ombudscommissie geen reden om daarvan af te wijken.

Uit de stukken valt op te maken dat u inmiddels bent toegelaten tot schulddienstverlening en uw aanvraag in behandeling is genomen. De uitslag van het onderzoek is met u besproken in bijzijn van uw Schuldhulpmaatje. De ombudscommissie is niet bevoegd om hiernaar inhoudelijk onderzoek te doen.

Ten overvloede merkt de ombudscommissie op dat uw vele e-mails/brieven na de klachtbehandeling door de gemeente in 2014 niet alleen door de medewerkers van schulddienstverlening werden beantwoord, maar ook de wethouder beantwoordde de aan haar gerichte brieven/e-mails. Wat opvalt is dat u steeds dezelfde vragen blijft stellen en dezelfde argumenten blijft aanvoeren. Bij e-mail van 4



Overijsselse Ombudsman

mei 2016 heeft het afdelingshoofd Inkomensondersteuning u laten weten dat in overleg met de wethouder is besloten niet meer inhoudelijk te reageren op al uw mail aangaande de inhoudelijke en procedurele afhandeling van uw aanvraag schulddienstverlening en dat elk verzoek van uw kant, in welke vorm dan ook, door het afdelingshoofd Inkomensondersteuning zal worden beoordeeld en afgedaan. Dat is correct. Het kan niet zo zijn dat medewerkers en wethouders van een gemeente steeds weer moeten reageren op dezelfde vragen en argumenten van een burger. Dit legt een onredelijke belasting op de organisatie.

Met deze brief sluiten wij uw dossier. Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Zwolle.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

P. Jansen, voorzitter

mw. mr. A.D. van Zeben, onderzoeker/rapporteur