

RAPPORT

Verzoeker

De heer M. H. te Hengelo.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 24 januari 2013 en bij het secretariaat ingeboekt op 13 februari 2013 onder nummer 2013 011.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hengelo, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

Aard van de klacht

Het gaat om twee klachten:

- a. Onheuse bejegening door mevrouw M. K. (verder: mevrouw K.) van Budget Alert.
- b. Het uitschrijven uit het GBA (Gemeentelijke Basisadministratie) zonder medeweten van betrokkene en de trage gang van zaken als het gaat om inschrijven op een briefadres. Ook stelt verzoeker hier de gang van zaken rond de klachtafhandeling aan de orde.

Bevoegdheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld. Daarmee is de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) bevoegd onderzoek te doen.

Procedure

Verzoeker dient zijn klachten in bij de gemeente met als datum 18 juli 2012. Volgens de gemeente is de klacht ontvangen op 24 september 2012. Over de klacht rond het GBA is telefonisch contact met hem opgenomen. Op 4 oktober 2012 volgt er naar aanleiding van dit telefoongesprek een email van de gemeente waarbij verzoeker wordt verwezen naar de gemeentelijke website voor informatie over het huren van een woning en het aannemen van een briefadres. Voor het overige vindt geen klachtafhandeling plaats.

In verband met de klacht over de medewerker van Budget Alert ontvangt verzoeker op 20 november 2012 een uitnodiging voor een gesprek op 26 november 2012. De schriftelijke klachtafhandeling volgt op 29 november 2012.

Verzoeker kan zich niet verenigen met de klachtbehandeling door de gemeente en wendt zich tot de Oo. Zijn verzoek wordt op 13 februari 2013 ingeboekt.

De Oo vraagt op 20 februari 2013 stukken op bij de gemeente. Op 28 februari 2013 ontvangt de Oo de klachtafhandelingsbrief. De overige stukken zijn door verzoeker meegezonden.

Op 28 maart 2013 vindt er over het verzoek een gesprek plaats. Hierbij zijn aanwezig:

Verzoeker; namens de gemeente: de heren T. A. (afdeling Burgerzaken), P. V. (afdeling Juridische Zaken & Beleid) en M. E. (klachtcoördinator); namens de Oo: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse.

Op 3 april 2013 ontvangt de Oo nadere stukken van de gemeente.

Kernwaarden

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op de volgende kernwaarden van het klachtrecht:

- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht

Feiten

A. Budget Alert

1. Verzoeker heeft sinds 1991 een Wajong uitkering. Deze wordt bij brief van 26 juli 2012 stopgezet. Hij komt in contact met Budget Alert.

2. Op 13 juli 2012 heeft verzoeker een gesprek met een medewerkster van Budget Alert, mevrouw K. Hoewel hij een persoonlijk gesprek wenst, kan hij alleen telefonisch met haar spreken. Verzoeker geeft aan dat zij niet vriendelijk was en niet bereid was hem te woord te staan. Hij werd zonder intakegesprek doorverwezen naar het Maatschappelijk Werk.

3. Op 26 november 2012 vindt er over de klacht, die hij indiende rond deze bejegening een gesprek plaats. Verzoeker geeft hierover aan: 'Tijdens het gesprek werden excuses aangeboden en werd toegezegd dat ik een brief zou krijgen'. Hij heeft geen brief ontvangen.

4. Op 29 november 2012 is door de gemeente aan verzoeker een klachtafhandelingsbrief verzonden naar het adres Krabbenbosweg 90 (Stichting Humanitas Onder Dak) nu verzoeker geen vast woonadres heeft. Op dat moment is echter dit adres niet in gebruik bij verzoeker. De brief had verzonden moeten worden naar het adres Enschedesestraat 205. De brief heeft verzoeker dan ook niet bereikt.

5. In de klachtafhandelingsbrief wordt samengevat aangegeven:

- Er is niet gescholden, wel heeft mevrouw K. vastgesteld dat 'zij klaar met u was'.
- Het gaat bij de taak van mevrouw K. om contact tussen de (medewerker van de) gemeente en Humanitas. Zij spreekt in principe niet met de klant. Dat heeft zij proberen uit te leggen. Voor zover dit als grof of buitensporig is overgekomen worden excuses aangeboden.
- De gemeente beschouwt de klacht daarmee als afgedaan en meldt dat over een en ander met de medewerkster zal worden gesproken om hier waar mogelijk van te leren.

B. GBA

1. Verzoeker is al langere tijd dakloos. Hij stond bij het GBA ingeschreven op het adres Krabbenbosweg 90. Dit is het adres van de Stichting Humanitas Onder Dak. In de gemeente Hengelo is het mogelijk van een briefadres gebruik te maken; hiervoor is het nodig dat een hulpverlenende instantie in overleg met betrokkene een verzoek daartoe indient, c.q. toestemming verleent.

Bij brief van 6 december 2011 meldt de gemeente dat is gebleken dat verzoeker geen briefadreshouder meer is op het adres aan de Krabbenbosweg. Er wordt verzocht contact op te nemen. Aangegeven wordt dat als er geen reactie komt er een ambtshalve uitschrijving zal plaatsvinden. Op 4 januari 2012 volgt er een brief van de gemeente dat – als er geen informatie gegeven wordt- het adres in het GBA wordt gewijzigd in 'Onbekend'.

2. Begin 2012 wordt het verzoeker duidelijk dat er problemen zijn met de inschrijving. Bij burgerzaken zou spelen dat Humanitas verzoeker niet langer wil inschrijven. Dat is volgens verzoeker onjuist; hij geeft aan dat hij sinds begin 2012 de kwestie steeds aan de orde heeft gesteld.

3. Op 18 juli 2012 klaagt hij hierover bij de gemeente. Het is niet gebleken dat deze klacht is behandeld. De gemeente geeft aan dat de klacht op 24 september 2012 is ontvangen.

4. Op 26 september 2012 stuurt de gemeente aan verzoeker een brief met de mededeling dat is geconstateerd dat hij verhuisd is van Krabbenbosweg 90 naar een onbekend adres. Er wordt verzocht te melden waarheen hij is verhuisd. Hierop laat verzoeker op 30 september weten dat hij het adres wil handhaven.

5. Op 4 oktober 2012 volgt er een telefoongesprek met en een email van Burgerzaken. Hierin wordt verzoeker verwezen naar de website van de gemeente voor informatie over het huren van een woning of het aannemen van een briefadres.

6. Op 18 oktober 2012 en op 15 november 2012 stuurt de gemeente brieven naar het adres Antoon Coolenstraat 13 in Hengelo, waar de moeder van verzoeker woont. Aan haar wordt verzocht mededeling te doen van het nieuwe adres van verzoeker. Hierbij wordt aangegeven dat haar zoon ambtshalve zal worden uitgeschreven als geen nieuw adres achterhaald kan worden.

6. Op 23 november 2013 stuurt de gemeente aan verzoeker een brief dat hij moet aantonen dat hij niet beschikt over een vaste woon- of verblijfplaats. Hierover moet hij op 4 december 2012 in persoon uitleg komen geven.

7. Uiteindelijk wordt verzoeker ingeschreven op het postadres Enschedesestraat 205. Dit is een anti-kraakpand.

Visies van partijen

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij het gesprek met de Oo aan de orde is geweest, het volgende komen vast te staan.

Wat betreft Budget Alert:

Verzoeker

De gemeente heeft de klachtafhandelingsbrief naar het verkeerde adres verzonden. Pas bij de hoorzitting van de Oo verneemt hij dat er wel een brief is geweest. Door de foute adressering heeft hij deze nooit ontvangen. Hij ziet nu wel dat de kwestie toch is afgerond zoals toegezegd. Het feit

dat het bij excuses blijft vindt hij echter erg mager; er had volgens hem wel wat meer mogen gebeuren. Hij vraagt zich af of men hierna wel bij de gemeente kan blijven werken.

Gemeente

De klachtafhandelingsbrief is abusievelijk naar het verkeerde adres verzonden. De gemeente biedt hiervoor bij de hoorzitting van de Oo excuses aan en geeft aan dat dit een leermoment is geweest. Voortaan zal eerst controle plaatsvinden voordat een dergelijke brief uitgaat.

De gemeente benadrukt dat mevrouw K. geen direct cliëntcontact heeft. Zij dient er op toe te zien dat een hulpverlenende instantie samen met de aanvrager een verzoek indient voor een briefadres. Hier is Mee-Overijssel de hulpverlener van verzoeker. Via hen had er een verzoek moeten komen. Dit heeft zij verzoeker proberen uit te leggen, wat helaas niet is gelukt. Voor het overige verwijst de gemeente naar de klachtafhandelingsbrief.

Wat betreft GBA:

Verzoeker

Verzoeker meldt dat hij door privéproblemen geen eigen huis heeft. Hij verblijft bij vrienden en familie. Op het briefadres Krabbenbosweg is hij uitgeschreven. Aan de balie bij de gemeente is gezegd dat dat zou zijn omdat hij in het buitenland in detentie zat. Hij heeft echter nooit in detentie gezeten.

Verzoeker wilde het briefadres behouden. Dat geeft hij ook steeds aan bij de gemeente. Verzoeker voelt zich heen en weer geschoven. Het is voor hem extra lastig als hij wordt uitgeschreven, omdat dit gevolgen heeft voor zijn aanvraag voor de Nederlandse nationaliteit.

Het heeft veel moeite gekost uiteindelijk op het adres aan de Enschedesestraat ingeschreven te worden. Verzoeker wil niet dat dezelfde fouten nog eens worden gemaakt.

Gemeente

De gemeente stelt dat er geen toestemming van Humanitas (meer) was voor het briefadres Krabbenbosweg 90. Dit is wel noodzakelijk gezien het gemeentelijk beleid voor een briefadres. Er moet steeds een hulpverlenende instantie bij betrokken zijn. Een inschrijving op een briefadres zou eventueel via MEE als hulpverlener van verzoeker, te regelen zijn. Dit is door medewerkers van de gemeente aan verzoeker uitgelegd.

De gemeente is van mening dat via brieven en gesprekken voldoende moeite is gedaan aan verzoeker de gang van zaken bij een briefadres uit te leggen.

Inmiddels is er het adres aan de Enschedesestraat. Er wordt bij de hoorzitting van de Oo op gewezen dat verzoeker er goed op moet letten dat degene die daar woont en toestemming gaf voor het gebruik als briefadres niet verhuist, want zonder toestemming is het gebruik als briefadres niet meer mogelijk.

Reactie op het verslag

Van verzoeker is geen reactie ontvangen.

De gemeente reageert per email van 25 april 2013 als volgt:

"Procedure: pagina 1

1e alinea.

Voor het overige vindt geen klachtafhandeling plaats.

Reactie gemeente:

In het telefonisch contact is er over de klacht gesproken. Wat ons betreft was de klacht hiermee afgedaan. Zoals afgesproken zouden wij nadere informatie mailen over het huren van een woning in Hengelo en over de eisen die aan een briefadres worden gesteld.

A. Budget Alert pagina 2

punt 2: In de zin die begint met de tekst: "Verzoeker geeft aan" etc. moet na het woord "hem" het woord "persoonlijk" toegevoegd worden.

punt 5: bij het eerste aandachtstreepje zou de tekst moeten zijn: Er is niet gescholden, wel heeft mevrouw K. volgens klager vastgesteld dat zij klaar met mij was

punt 5 tweede aandachtstreepje: het woord "gemeenten" is foutief. Dit moet "instanties" zijn.

B. GBA.

De volgorde is als volgt:

Er wordt geconstateerd dat betrokkene geen briefadres meer mag gebruiken op de Krabbenbosweg.

Er wordt een brief verstuurd met als datum 26 september 2011.

Op het formulier 'aangifte van verhuizing' meldt betrokkene dat hij niet gaat verhuizen en het adres Krabbenbosweg wil handhaven. (datum formulier 30sep11)

Omdat betrokkene geen briefadres meer mag houden volgt een onderzoek. Er worden twee brieven verstuurd (op 18 oktober 2011 en 15 november 2011) aan de moeder van betrokkene. Er komt geen reactie op beide brieven.

Op 6 december wordt er een brief gestuurd, waarin vermeld wordt dat er een voornemen is om betrokkene uit te schrijven. Deze brief gaat naar de Krabbenbosweg.

Omdat er geen reactie komt wordt er op 4 januari 2012 een brief gestuurd waarin vermeld wordt dat betrokkene wordt uitgeschreven.

Op 13 november 2012 komt betrokkene aan de balie en meldt zich in Hengelo.

Hij doet aangifte van verhuizing naar een briefadres. Enkele dagen daarna wordt de toestemming ontvangen en wordt betrokkene in Hengelo ingeschreven op het adres Enschedestraat 205.

In de periode tussen de uitschrijving en de inschrijving is betrokkene verschillende malen aan de balie geweest. Hij wilde zich inschrijven (briefadres) aan de Krabbenbosweg. Zoals hiervoor genoemd kan dit alleen met toestemming. Deze toestemming werd echter niet verleend, waardoor betrokkene niet kon worden ingeschreven.

Visie van de partijen

pagina 4 van het verslag:

In de tweede zin van boven moet het woord "men" vervangen worden door "mevrouw K."

pagina 4 onderdeel gemeente:

De zin: "zij dient er op toe te zien dat een hulpverlenende instantie etc." is niet correct en moet zijn: "Zij heeft contact met een hulpverlenende instantie die een verzoek indient voor een briefadres voor een cliënt."

De Oo neemt deze aanvullingen/opmerkingen voor zover nodig mee bij de overwegingen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Budget Alert

De Oo stelt vast dat in ieder geval in de beleving van verzoeker het contact bij Budget Alert niet goed is verlopen. De Gemeente onderkent de gevoelens van verzoeker en heeft excuses aangeboden voor zover zaken als grof of buitensporig zijn overgekomen.

De gemeente beschouwt de klacht daarmee als afgedaan en meldt dat over een en ander met de medewerkster zal worden gesproken om hier waar mogelijk van te leren.

De Oo acht deze reactie juist en voldoende en kan dan ook niet meegaan in de wens van verzoeker dat er richting de medewerkster van Budget Alert nog verdere acties moeten worden ondernomen. Daar waar er niet respectvol genoeg is gehandeld, is dit door de gemeente erkend en zijn excuses aangeboden. Het gedrag is daarmee naar de mening van de Oo naar behoren gecorrigeerd.

GBA

De Oo kan zich voorstellen dat de gang van zaken rond het inschrijven op een briefadres bij verzoeker geleid heeft tot een gevoel van 'het sturen van het kastje naar de muur'.

Er moet echter worden geconstateerd dat verzoeker hierin zelf ook een grote rol heeft gespeeld. Dat valt verzoeker als persoon wellicht niet te verwijten; het verbaast de Oo dat de hulpverlening van verzoeker, MEE Overijssel, hier geen actievere rol in heeft gespeeld.

Er mag toch van worden uitgegaan dat MEE op de hoogte is van de gang van zaken rond een briefadres in Hengelo en dit kan oppakken voor zover het niet lukt hierover aan verzoeker duidelijkheid te geven.

Uit het geheel blijkt de Oo dat de gemeente steeds heeft geprobeerd aan verzoeker uit te leggen hoe een en ander moest worden aangepakt. Verzoeker blijft dan van mening dat hij ingeschreven moet worden aan de Krabbenbosweg. Het is kennelijk door alle betrokkenen niet gelukt hem uit te leggen dat er geen toestemming was van Humanitas en dat de inschrijving dus niet meer mogelijk was.

Dit valt te betreuren, maar naar de mening van de Oo heeft de gemeente zich in deze voldoende ingespannen.

De Oo constateert met de gemeente dat het niet correct is geweest dat de klachtafhandelingsbrief is verzonden naar de Krabbenbosweg. De gemeente heeft hiervoor bij de hoorzitting van de Oo excuses aangeboden en aangegeven dat dit een leermoment is geweest. Voortaan zal eerst controle plaatsvinden voordat een dergelijke brief uitgaat.

De Oo acht hiermee de niet correcte handelwijze voldoende gecorrigeerd.

De gemeente geeft aan dat wat betreft de afhandeling van de klacht van verzoeker er telefonisch contact is geweest en er over de klacht is gesproken. Voor gemeente was de klacht hiermee afgedaan. Afsproken was dat er nadere informatie gemaïld zou worden over het huren van een woning in Hengelo en over de eisen die aan een briefadres worden gesteld. Dat is gebeurd.

De Oo is van mening dat een schriftelijke bevestiging van het 'afgehandeld zijn van de klacht' op zijn plaats is, zodat voor alle betrokkenen de stand van zaken duidelijk is vastgelegd.

Oordeel

Respectvol: niet geheel zorgvuldig, maar gecorrigeerd voor wat betreft Budget Alert.
Voor wat betreft GBA acht de Oo het gedrag van de gemeente voldoende respectvol en dus behoorlijk.

Betrokken en oplossingsgericht: naar het oordeel van de Oo heeft de gemeente zorgvuldig gehandeld.

Voor wat betreft de verzending van brieven naar de Krabbenbosweg is de Oo van oordeel dat dit niet zorgvuldig is, wat is gecorrigeerd door de excuses van de gemeente bij de hoorzitting van de Oo.

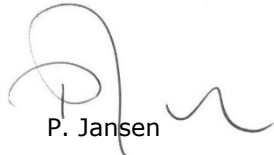
In het kader van de klachtbehandeling is niet geheel zorgvuldig gehandeld; ook bij het oplossen van een klacht is het aan de orde dit schriftelijk te bevestigen.

Daarmee is de klacht voor wat betreft de klachtbehandeling gegrond en voor het overige ongegrond.

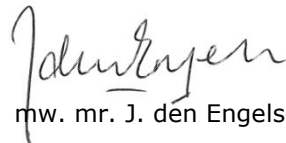
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 14 mei 2013.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse